2016
2017

MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION,
DE LA DIVERSITÉ ET DE L'INCLUSION

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

ENSEMBLE on fait avancer le Québec

Québec

2016
2017

MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION,
DE LA DIVERSITÉ ET DE L'INCLUSION

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

Le *Rapport annuel de gestion 2016-2017* du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion a été réalisé par la Direction de la planification et de la reddition de comptes en collaboration avec les secteurs et directions du Ministère.

Pour toute information sur les activités du Ministère :

Sites Internet

www.midi.gouv.qc.ca

www.quebecinterculturel.gouv.qc.ca

www.immigration-quebec.gouv.qc.ca

Demandes de renseignements

Région de Montréal : 514 864-9191
Ailleurs au Québec : 1 877 864-9191
Section *Pour nous joindre* des sites Internet

Capsules d'information

7 jours sur 7, 24 heures sur 24 — français, anglais et espagnol
Région de Montréal : 514 864-9292
Ailleurs au Québec : 1 866 864-9292

Appareil téléscripteur pour les personnes sourdes et malentendantes

Région de Montréal : 514 864-8158
Ailleurs au Québec : 1 866 227-5968

La source des données utilisées dans ce document est le Ministère à moins de mention contraire dans le texte.

Les principes de la Loi sur le développement durable (RLRQ, c. D-8.1.1) et de la Loi pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires (RLRQ, c. O-1.3) ont été pris en compte dans l'élaboration de ce rapport annuel.

Rédaction épicène

Ce rapport annuel de gestion a été rédigé en recourant à des termes et à des expressions neutres qui se rapportent à la fois aux genres féminin et masculin. Lorsque cela se révèle nécessaire, le féminin accompagne le masculin pour assurer une rédaction inclusive.

Glossaire

Pour faciliter la compréhension des expressions et termes relatifs aux domaines relevant de la mission du Ministère, un glossaire est proposé à l'Annexe 1 du rapport.

Dépôt légal — Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2017

ISBN Version imprimée : 978-2-550-79189-8
ISBN Version électronique : 978-2-550-79190-4

© Gouvernement du Québec — 2017
Tous droits réservés pour tous pays

La reproduction totale ou partielle de ce document est autorisée, à la condition que la source soit mentionnée.

MESSAGE DE LA MINISTRE

Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
1045, rue des Parlementaires
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous soumettre le rapport annuel de gestion du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion pour l'exercice financier qui se termine le 31 mars 2017.

Ce rapport rend compte des résultats obtenus par le Ministère au regard des orientations et des objectifs de la première année du *Plan stratégique 2016-2021*. Il présente les réalisations liées aux engagements du Ministère définis dans la *Déclaration de services à la clientèle* et aux exigences législatives et gouvernementales. Il contient de nombreux renseignements d'intérêt public qui permettent de mieux connaître le Ministère et d'apprécier sa performance. Il témoigne également des efforts déployés par l'ensemble du personnel pour offrir des services de qualité.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

La ministre,

Kathleen Weil

Kathleen Weil

Québec, septembre 2017

MESSAGE DU SOUS-MINISTRE

Madame Kathleen Weil
Ministre de l'Immigration,
de la Diversité et de l'Inclusion
Édifice Gérald-Godin
360, rue McGill
Montréal (Québec) H2Y 2E9

Madame la Ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2017. Il vous est transmis pour dépôt à l'Assemblée nationale.

Le rapport rend compte des résultats obtenus au cours de la première année du *Plan stratégique 2016-2021* ainsi que des résultats liés aux engagements de la *Déclaration de services à la clientèle*. Il respecte les exigences de la Loi sur l'administration publique et les consignes gouvernementales.

Je suis particulièrement fier de l'appui quotidien de ressources dévouées, compétentes et entièrement engagées dans la réalisation de notre mission.

Je vous prie d'agréer, Madame la Ministre, l'assurance de ma haute considération.

Le sous-ministre,

Bernard Matte

Montréal, septembre 2017

TABLE DES MATIÈRES

DÉCLARATION DE LA DIRECTION 6

RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE L'AUDIT INTERNE ET DE L'ÉVALUATION DE PROGRAMME 7

MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION, DE LA DIVERSITÉ ET DE L'INCLUSION 8

L'ANNÉE 2016-2017 9

SYNTHÈSE DES RÉSULTATS RELATIFS AUX OBJECTIFS DU *PLAN STRATÉGIQUE 2016-2021* 10

SYNTHÈSE DES RÉSULTATS RELATIFS AUX ENGAGEMENTS DE LA *DÉCLARATION DE SERVICES À LA CLIENTÈLE* 14

PERFORMANCE 2016-2017

PERFORMANCE RELATIVE AUX OBJECTIFS DU *PLAN STRATÉGIQUE 2016-2021* 16

ENJEU 1 — La confiance dans un système d'immigration performant et compétitif 16

ORIENTATION 1 — Mettre en place un nouveau système d'immigration qui répond et s'adapte aux besoins du Québec et des personnes immigrantes 16

ENJEU 2 — La contribution de l'immigration à la prospérité du Québec 17

ORIENTATION 2 — Sélectionner des personnes immigrantes qui répondent aux besoins économiques du Québec 17

ORIENTATION 3 — Libérer le plein potentiel des personnes immigrantes 24

ENJEU 3 — L'édification d'une société inclusive et attractive 27

ORIENTATION 4 — Valoriser la diversité ethnoculturelle pour un Québec inclusif 27

ORIENTATION 5 — Mettre en place une nouvelle approche partenariale avec les municipalités et les acteurs des milieux de vie pour poursuivre l'édification de collectivités inclusives et accueillantes 27

ENJEU 4 — Des personnes immigrantes outillées et en mesure de participer à la société québécoise 29

ORIENTATION 6 — Déployer une offre de services concertée et adaptée aux profils et aux besoins des personnes immigrantes afin d'accélérer et de faciliter leur parcours 29

ENJEU 5 — Une organisation engagée, efficace et agissant de manière concertée 32

ORIENTATION 7 — Mettre en place une approche de gestion de la contribution du personnel en vue de favoriser l'efficacité organisationnelle 32

ORIENTATION 8 — Reconnaître l'information comme une ressource stratégique gérée de manière structurée, fiable et sécuritaire 32

ORIENTATION 9 — Renforcer la concertation avec les acteurs associés à l'immigration et à la diversité 33

PERFORMANCE RELATIVE AUX ENGAGEMENTS DE LA *DÉCLARATION DE SERVICES À LA CLIENTÈLE* 34

CONFORMITÉ AUX LOIS ET AUX POLITIQUES GOUVERNEMENTALES 47

GESTION DES RESSOURCES

RESSOURCES HUMAINES 54

RESSOURCES FINANCIÈRES 61

RESSOURCES INFORMATIONNELLES 67

ANNEXES

1. Glossaire 72
2. Lois et règlements dont l'application relève de la ministre de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion 74
3. Plan d'action de développement durable 2015-2020 75
4. Partage des responsabilités Canada-Québec en matière d'immigration et d'intégration 83
5. Organigramme au 31 mars 2017 84

DÉCLARATION DE LA DIRECTION

Les résultats et les explications contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2016-2017* relèvent de la responsabilité du sous-ministre de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion et des membres de la direction du Ministère. Cette responsabilité porte sur l'exactitude, l'intégralité et la fiabilité des résultats, des données et des explications qui y sont présentés.

Tout au long de l'exercice 2016-2017, la direction du Ministère a eu recours à des systèmes d'information et à des mesures de contrôle fiables qui lui ont permis d'atteindre les objectifs fixés dans le *Plan stratégique 2016-2021*, de réaliser les engagements énoncés dans la *Déclaration de services à la clientèle* et de respecter les choix budgétaires présentés dans le *Plan annuel de gestion des dépenses 2016-2017*.

La Direction de l'audit interne et de l'évaluation de programme a évalué le caractère plausible et la cohérence des résultats des indicateurs et des explications présentés dans le rapport annuel de gestion et a produit un rapport de validation.

À notre connaissance, les résultats, les données et les explications contenus dans le présent rapport annuel de gestion sont fiables ainsi que les contrôles afférents. Ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2017.

Les membres de la direction,

Bernard Matte
Sous-ministre

Maroun Shaneen
Sous-ministre adjoint au Soutien à l'organisation

Alfred Pilon
Sous-ministre adjoint à la Sélection et à la Participation

Jacques Leroux
Sous-ministre adjoint aux Orientations

Montréal, septembre 2017

RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE L'AUDIT INTERNE ET DE L'ÉVALUATION DE PROGRAMME

Monsieur Bernard Matte
Sous-ministre
Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion
Édifice Gérald-Godin
360, rue McGill
Montréal (Québec) H2Y 2E9

Monsieur le Sous-Ministre,

Nous avons procédé à l'examen des résultats et des renseignements contenus dans certaines sections du rapport annuel de gestion du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion pour l'exercice du 1er avril 2016 au 31 mars 2017. Les sections que nous avons passées en revue sont les suivantes :

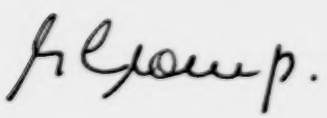
- Performance relative aux objectifs du *Plan stratégique 2016-2021* ;
- Performance relative aux engagements de la *Déclaration de services à la clientèle* ;
- Gestion des ressources (humaines et financières).

La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de cette information incombe à la direction du Ministère. Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information en nous basant sur les travaux réalisés au cours de notre examen.

Cet examen a été effectué conformément aux *Normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne*. Les travaux ont consisté à recueillir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie. Notre examen ne visait pas à vérifier les systèmes de compilation, à évaluer le contrôle interne, ni à effectuer des sondages. Il ne constitue pas un audit.

Au terme de notre examen, nous concluons que les résultats et les renseignements présentés dans les sections du rapport annuel de gestion du Ministère que nous avons analysées nous paraissent, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

La directrice de l'audit interne et de l'évaluation de programme,



Reney Cromp

Montréal, septembre 2017

MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION, DE LA DIVERSITÉ ET DE L'INCLUSION

MISSION

Promouvoir l'immigration, la diversité et l'inclusion, sélectionner les personnes immigrantes et favoriser leur pleine participation au développement du Québec.

VISION

Un ministère mobilisé et engagé à être maître d'œuvre d'un système d'immigration performant et à contribuer de façon concertée à la prospérité d'un Québec francophone, inclusif et fier de sa diversité.

VALEURS

L'éthique est au cœur de la mission du Ministère qui dispose d'ailleurs d'un plan d'action en cette matière. Le Ministère fait siennes les grandes valeurs gouvernementales que sont la compétence, la loyauté, le respect, l'intégrité et l'impartialité. En complément, il s'engage à promouvoir l'ouverture à la diversité.

DOMAINES D'INTERVENTION

Le Ministère :

- Informe, recrute et sélectionne des candidates et candidats à l'immigration en fonction des besoins démographiques, économiques et linguistiques ainsi que de la capacité d'accueil de la société québécoise ;
- Facilite la réunification familiale entre les Québécoises et Québécois ayant obtenu le statut de résidence permanente ou la citoyenneté canadienne et les membres de leur famille et s'assure du respect des engagements pris à cet égard ;
- Participe à l'effort de solidarité internationale à l'égard des personnes réfugiées et autres personnes en situation semblable ;
- Favorise, avec ses prestataires de services, la francisation, l'accueil, l'intégration sociale ainsi que l'accès à l'emploi des personnes nouvellement arrivées, en accompagnant ces personnes dans leurs démarches d'intégration à la société québécoise et, au besoin, en assurant la transition vers les services d'emploi ;
- Fait la promotion, par différentes activités, du rapprochement interculturel, de l'ouverture à la diversité et de la mobilisation des acteurs socioéconomiques autour des enjeux de l'immigration et de la pleine participation.

Les lois et règlements dont l'application relève de la ministre de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion, au 31 mars 2017, sont énumérés à l'Annexe 2.

En vertu de l'article 95 de la Loi constitutionnelle de 1867, le Parlement et les législatures des provinces peuvent légiférer sur l'immigration. En 1991, le gouvernement du Québec et le gouvernement canadien ont conclu l'Accord Canada-Québec relatif à l'immigration et à l'admission temporaire des aubains, lequel établit le partage des responsabilités entre les deux ordres de gouvernement en précisant leurs sphères d'intervention respectives. En vertu de cet accord, le gouvernement canadien verse une compensation financière au Québec pour la prestation des services d'accueil et d'intégration des personnes immigrantes, champ de compétence dont il s'est retiré. Le partage des responsabilités Canada-Québec en matière d'immigration et d'intégration des personnes immigrantes est présenté à l'Annexe 4.

COLLABORATIONS

Le Ministère travaille en étroite collaboration avec de nombreux partenaires. Dans la poursuite de sa mission, il conclut des ententes de partenariat avec certains ministères et organismes gouvernementaux ainsi qu'avec des établissements d'enseignement, des municipalités, des ordres professionnels et autres organismes de réglementation, des organismes de développement économique et des organismes à but non lucratif.

L'ANNÉE 2016-2017

Durant l'année 2016-2017, le Ministère s'est mobilisé pour les travaux entourant l'élaboration d'une nouvelle planification stratégique. Déposé à l'Assemblée nationale en mars 2017, le *Plan stratégique 2016-2021* reflète la vision d'avenir présentée dans la Politique québécoise en matière d'immigration, de participation et d'inclusion *Ensemble, nous sommes le Québec* et sa stratégie d'action 2016-2021 dévoilées en mars 2016 et expose la mission et la vision pour les cinq prochaines années. Par ce plan, le Ministère vise à renouveler ses efforts afin de mieux sélectionner, mieux intégrer et mieux vivre ensemble. Le plan exprime la volonté ministérielle de favoriser la contribution de l'immigration à la prospérité du Québec, à la pérennité et à la vitalité du français de même qu'au dynamisme des villes et des régions du Québec. Le Ministère vise également à mobiliser l'ensemble des acteurs économiques, des partenaires des milieux de vie et des ministères et organismes, et à renforcer la concertation de tout un chacun pour l'atteinte de notre objectif commun de faire du Québec une société prospère, francophone, inclusive et fière de sa diversité. L'exercice a aussi permis d'actualiser les valeurs ministérielles.

En 2016-2017, le Ministère a poursuivi les objectifs de révision en profondeur de l'action du Québec en matière d'immigration, de participation et d'inclusion. Au total, 95 % des moyens d'action découlant des mesures de la Stratégie d'action en matière d'immigration, de participation et d'inclusion 2016-2021 *Ensemble, nous sommes le Québec* ont été réalisés ou sont en cours de réalisation.

La nouvelle Loi sur l'immigration au Québec, sanctionnée le 6 avril 2016, permettra d'instituer notamment un système d'immigration concurrentiel, performant et renouvelé, basé sur le modèle de la déclaration d'intérêt qui vise une réponse plus adaptée aux besoins du Québec et des régions, une meilleure gestion de la demande et une réduction des délais. Les travaux pour la mise en œuvre du système de déclaration d'intérêt ont débuté et nécessitent de revoir les façons de faire du Ministère.

En août 2016, le Ministère a mené une consultation publique sur les niveaux et la composition de l'immigration que le Québec souhaite accueillir pour les trois prochaines années. Les orientations de la *Planification de l'immigration au Québec pour la période 2017-2019* ont été adoptées à l'automne 2016 par le gouvernement. Ces orientations reflètent l'intention de faciliter le passage du statut temporaire vers le statut permanent, l'engagement du Québec envers ses régions et la volonté de réaffirmer les valeurs humanitaires du Québec. De plus, un comité ministériel sur l'intégration ayant pour mission d'améliorer la coordination, la continuité et l'efficacité de l'offre de services destinés aux personnes immigrantes a été mis sur pied.

Aussi, à l'été 2016, le Ministère a lancé une campagne de promotion pour augmenter la participation des personnes immigrantes aux cours de français. La campagne *Apprendre le français, c'est gratuit et c'est gagnant* s'est poursuivie jusqu'en mars 2017.

Le gouvernement du Québec s'est engagé à accueillir 7 300 personnes réfugiées syriennes en 2015 et 2016. Au 31 décembre 2016, le Québec a atteint et même légèrement dépassé son objectif. Il avait accueilli 7 583 personnes réfugiées syriennes, dont 5 713 parrainées et 1 870 prises en charge par l'État.

Au cours de l'année 2016-2017, les travaux en lien avec les projets de transformation se sont poursuivis afin de répondre à l'évolution des besoins de la clientèle, des technologies et des besoins du Québec.

En janvier 2017, le Ministère a procédé à une actualisation de sa structure administrative afin de mieux répondre au mandat confié par le gouvernement lors de l'adoption de la Politique québécoise *Ensemble, nous sommes le Québec* et d'en assumer le leadership et de mobiliser les différents acteurs socioéconomiques et les ministères et organismes.

SYNTHÈSE DES RÉSULTATS RELATIFS AUX OBJECTIFS DU *PLAN STRATÉGIQUE 2016-2021*

ORIENTATION 1

METTRE EN PLACE UN NOUVEAU SYSTÈME D'IMMIGRATION QUI RÉPOND ET S'ADAPTE AUX BESOINS DU QUÉBEC ET DES PERSONNES IMMIGRANTES

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE 2016 ou 2016-2017	RÉSULTATS 2016 OU 2016-2017	PAGE
OBJECTIF 1.1 Réviser en profondeur l'action du Québec en matière d'immigration, de participation et d'inclusion	**1.1.1** Proportion des mesures de la Stratégie d'action en matière d'immigration, de participation et d'inclusion mises en œuvre	25 %	20 %	16

ORIENTATION 2

SÉLECTIONNER DES PERSONNES IMMIGRANTES QUI RÉPONDENT AUX BESOINS ÉCONOMIQUES DU QUÉBEC

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE 2016 ou 2016-2017	RÉSULTATS 2016 OU 2016-2017	PAGE
OBJECTIF 2.1 Accroître l'adéquation de la sélection aux besoins du Québec et aux profils des personnes immigrantes par l'instauration d'un nouveau mode de sélection des personnes immigrantes	**2.1.1** Proportion des certificats de sélection du Québec délivrés dans le cadre du Programme régulier des travailleurs qualifiés (PRTQ) sur la base de la déclaration d'intérêt	Pour l'année 2016, cet indicateur ne comporte pas de cible, car le système de déclaration d'intérêt n'est pas en application.	s. o.	17
	2.1.2 Délais de traitement des demandes de sélection	20 jours pour le Programme de l'expérience québécoise (PEQ)	82,5 % des demandes du PEQ traitées dans le délai	17
		Délai maximum de 36 mois pour le PRTQ	32 mois	17
	2.1.3 Proportion des personnes immigrantes sélectionnées dans la sous-catégorie Travailleurs qualifiés détenant une formation en demande au Québec	Au moins 70 %	89,3 %	17
	2.1.4 Proportion des immigrants entrepreneurs sélectionnés à partir du nouveau programme d'immigration destiné aux immigrants entrepreneurs	Le nouveau programme n'étant pas mis en vigueur, la cible de cet indicateur est prévue pour 2018.	s. o.	18
	2.1.5 Proportion des immigrants investisseurs sélectionnés à partir du nouveau programme d'immigration destiné aux immigrants investisseurs	Le nouveau programme n'étant pas mis en vigueur, la cible de cet indicateur est prévue pour 2019.	s. o.	18
	2.1.6 Proportion des adultes de la sous-catégorie Travailleurs qualifiés qui déclarent connaître le français à l'admission	La cible de cet indicateur est prévue à partir de 2017 en lien avec la *Planification de l'immigration au Québec pour la période 2017-2019*.	s. o.	18

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE 2016 OU 2016-2017	RÉSULTATS 2016 OU 2016-2017	PAGE
OBJECTIF 2.2 *Augmenter l'établissement durable des personnes immigrantes qui répondent aux besoins du Québec et des régions*	2.2.1 Proportion des personnes immigrantes de 18 ans et plus de la voie catégorie Travailleurs qualifiés sélectionnées et ayant au Québec, au moment de leur sélection, un statut de travailleur temporaire ou d'étudiant étranger	La cible de cet indicateur (au moins 40 %) est prévue au terme de la *Planification de l'immigration au Québec pour la période 2017-2019*.	s. o.	19
OBJECTIF 2.3 Réaliser les orientations de la *Planification de l'immigration au Québec pour la période 2017-2019*	**2.3.1** Nombre de personnes immigrantes admises au Québec annuellement	**48 500 à 51 500 personnes immigrantes admises**	**53 084 personnes immigrantes admises**	19
	2.3.2 Pourcentage des personnes immigrantes admises au Québec dans la catégorie de l'immigration économique par rapport à l'ensemble de l'immigration	**58 %**	**59,5 %**	23
	2.3.3 Pourcentage des personnes immigrantes admises au Québec âgées de moins de 35 ans	**Au moins 65 %**	**66,2 %**	23

ORIENTATION 3

LIBÉRER LE PLEIN POTENTIEL DES PERSONNES IMMIGRANTES

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE 2016 OU 2016-2017	RÉSULTATS 2016 OU 2016-2017	PAGE
OBJECTIF 3.1 Bonifier l'offre de francisation à visée professionnelle	**3.1.1** Nombre de domaines d'emploi couverts par l'offre de francisation	**1 domaine de formation additionnel**	**Contenus didactiques de français spécialisé en tourisme et commerce en voie d'élaboration**	24
OBJECTIF 3.2 Promouvoir le rôle du français comme langue d'intégration et de cohésion sociale	**3.2.1** Nombre de personnes immigrantes adultes participant à des services de francisation offerts par le Ministère	**Augmenter de 10 % le nombre de personnes immigrantes participantes**	**5,3 % d'augmentation du nombre de personnes immigrantes participantes**	24
OBJECTIF 3.3 Renforcer la connaissance publique de la participation des personnes immigrantes et des minorités ethnoculturelles	**3.3.1** Publication des résultats décrivant la participation réalisée	**Publication annuelle**	**Publication annuelle réalisée**	26

ORIENTATION 4

VALORISER LA DIVERSITÉ ETHNOCULTURELLE POUR UN QUÉBEC INCLUSIF

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE 2016 OU 2016-2017	RÉSULTATS 2016 OU 2016-2017	PAGE
OBJECTIF 4.1 Promouvoir les échanges interculturels ouverts et actifs	**4.1.1** Proportion des adultes qui reconnaissent la diversité ethnoculturelle comme facteur de développement du Québec	**Première mesure réalisée**	**Première mesure réalisée**	27

ORIENTATION 5

METTRE EN PLACE UNE NOUVELLE APPROCHE PARTENARIALE AVEC LES MUNICIPALITÉS ET LES ACTEURS DES MILIEUX DE VIE POUR POURSUIVRE L'ÉDIFICATION DE COLLECTIVITÉS INCLUSIVES ET ACCUEILLANTES

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE 2016 ou 2016-2017	RÉSULTATS 2016 OU 2016-2017	PAGE
OBJECTIF 5.1 Renforcer l'engagement des collectivités dans leurs interventions visant la participation, en français, des personnes immigrantes et des minorités ethnoculturelles	**5.1.1** Nombre de nouvelles actions à visée économique incluses dans les plans d'action élaborés par les instances territoriales en vertu d'une entente partenariale avec le Ministère	Une nouvelle action à visée économique par plan d'action	Aucune action à visée économique dans les plans d'action élaborés	27
	5.1.2 Mise en œuvre d'une stratégie visant la définition, par les collectivités, d'actions adaptées et la mobilisation des acteurs concernés	Approche déterminée	Approche déterminée	28
	5.1.3 Proportion des personnes immigrantes qui s'établissent au moment de leur admission hors de la région métropolitaine de Montréal	17 %	18,9 %	28

ORIENTATION 6

DÉPLOYER UNE OFFRE DE SERVICES CONCERTÉE ET ADAPTÉE AUX PROFILS ET AUX BESOINS DES PERSONNES IMMIGRANTES AFIN D'ACCÉLÉRER ET DE FACILITER LEUR PARCOURS

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE 2016 ou 2016-2017	RÉSULTATS 2016 OU 2016-2017	PAGE
OBJECTIF 6.1 Transformer l'offre de services selon les profils des personnes immigrantes	**6.1.1** Degré d'élaboration et de mise en œuvre de l'offre de services selon les profils des personnes immigrantes	Approche déterminée	Approche déterminée	29

ORIENTATION 7

METTRE EN PLACE UNE APPROCHE DE GESTION DE LA CONTRIBUTION DU PERSONNEL EN VUE DE FAVORISER L'EFFICACITÉ ORGANISATIONNELLE

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE 2016 ou 2016-2017	RÉSULTATS 2016 OU 2016-2017	PAGE
OBJECTIF 7.1 Accroître l'efficacité organisationnelle	**7.1.1** Mise en place de pratiques novatrices en gestion de la contribution des ressources humaines	Plan d'action quinquennal élaboré et réalisé à 20 %	Plan d'action quinquennal élaboré et réalisé à 20 %	32
	7.1.2 Contribution de l'environnement et de l'aménagement à la qualité de vie au travail et à la performance organisationnelle	La cible de cet indicateur est prévue en 2017-2018.	s. o.	32

ORIENTATION 8

RECONNAÎTRE L'INFORMATION COMME UNE RESSOURCE STRATÉGIQUE GÉRÉE DE MANIÈRE STRUCTURÉE, FIABLE ET SÉCURITAIRE

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE 2016 OU 2016-2017	RÉSULTATS 2016 OU 2016-2017	PAGE
OBJECTIF 8.1 Assurer une gestion efficace et sécuritaire de l'information en adoptant et en mettant en œuvre un cadre de gestion de la sécurité de l'information	**8.1.1** Implantation d'un cadre de gouvernance pour la gestion et la sécurité de l'information	Cadre de gestion documentaire implanté	Cadre de gestion documentaire non implanté	32

ORIENTATION 9

RENFORCER LA CONCERTATION AVEC LES ACTEURS ASSOCIÉS À L'IMMIGRATION ET À LA DIVERSITÉ

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE 2016 OU 2016-2017	RÉSULTATS 2016 OU 2016-2017	PAGE
OBJECTIF 9.1 Coordonner les actions des partenaires pour une plus grande performance	**9.1.1** Proportion des mesures mises en œuvre de la stratégie d'action spécifique en matière de reconnaissance des compétences des personnes immigrantes formées à l'étranger	La cible de cet indicateur est prévue en 2017-2018.	s. o.	33
	9.1.2 Proportion des mesures réalisées dans le cadre du Plan d'action gouvernemental 2015-2018 *La radicalisation au Québec : agir, prévenir, détecter et vivre ensemble*	Bilan annuel publié	Bilan annuel publié	33
	9.1.3 Proportion des mesures réalisées dans le cadre de la Stratégie d'action spécifique pour les personnes admises pour des motifs de protection ou pour des considérations humanitaires	La cible de cet indicateur est prévue en 2017-2018.	s. o.	33
OBJECTIF 9.2 Systématiser la mesure de la performance des interventions du Ministère et de ses partenaires	**9.2.1** Nombre de programmes et services révisés dans le cadre du modèle intégré de révision continue des programmes dotés d'indicateurs de performance	2 programmes ou services révisés	2 programmes révisés	33

SYNTHÈSE DES RÉSULTATS RELATIFS AUX ENGAGEMENTS DE LA *DÉCLARATION DE SERVICES À LA CLIENTÈLE*

SERVICE	ENGAGEMENT (EN JOURS OUVRABLES)	CIBLE 2016-2017	RÉSULTATS 2016-2017		PAGE
			Demandes traitées	Pourcentage atteint dans les délais	
Services généraux					
Demande de renseignements au Centre de contacts clientèle					
> Téléphonie	Réponse à un appel téléphonique (3 minutes)	80 %	243 876	55,2 %	34
> Courriel	Réponse à un courriel (2 jours)	80 %	22 602	82,1 %	35
Requête adressée au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services	Accusé de réception (2 jours)	90 %	1 597	99,1 %	36
	Traitement d'une requête (10 jours)	90 %	1 597	87,0 %	36
Immigration					
Demande d'immigration permanente (travailleuses et travailleurs qualifiés et gens d'affaires)	Lettre confirmant l'ouverture du dossier (30 jours)	Engagement suspendu	s. o.	s. o.	s. o.
Demande de Certificat de sélection du Québec dans le cadre du Programme de l'expérience québécoise	Décision (20 jours)	95 %	7 220	82,5 %	38
Demande de séjour temporaire au Québec (étudiantes et étudiants étrangers)	Décision (20 jours)	95 %	48 338	76,6 %	39
Demande d'engagement de parrainage familial	Décision (25 jours)	95 %	12 661	39,0 %	40
Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec	Lettre confirmant l'ouverture du dossier pour une demande d'*Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec* (15 jours)	85 %	11 829	98,8 %	41
Participation et inclusion					
Séance de groupe *Premières démarches d'installation*	Rendez-vous offert (5 jours)	85 %	4 506	85,6 %	42
Session *Objectif Intégration*	Rendez-vous offert (15 jours)	85 %	6 310	98,4 %	43
Cours de français à temps complet	Avis d'admissibilité (20 jours)	90 %	11 948	99,6 %	44
	Début des cours à compter de la date de confirmation de l'admissibilité (65 jours)	85 %	7 294	94,6 %	45

PERFORMANCE

2016

2017

PÉRIODE DE RÉFÉRENCE POUR LES CIBLES DU *PLAN STRATÉGIQUE 2016-2021*

Quelques-unes des cibles sont formulées en fonction de l'année civile. Dans certains cas, il s'agit des données d'admission et des indicateurs afférents tels que les délais de traitement des demandes de sélection, le nombre de certificats de sélection délivrés ou le nombre de personnes immigrantes établies dès leur arrivée en région. La planification de l'immigration au Canada pour l'ensemble du pays se fait sur la base de l'année civile et les données d'admission sont donc produites sur cette base.

ENJEU 1 LA CONFIANCE DANS UN SYSTÈME D'IMMIGRATION PERFORMANT ET COMPÉTITIF

ORIENTATION 1

METTRE EN PLACE UN NOUVEAU SYSTÈME D'IMMIGRATION QUI RÉPOND ET S'ADAPTE AUX BESOINS DU QUÉBEC ET DES PERSONNES IMMIGRANTES

OBJECTIF 1.1 Réviser en profondeur l'action du Québec en matière d'immigration, de participation et d'inclusion

INDICATEUR 1.1.1 Proportion des mesures de la Stratégie d'action en matière d'immigration, de participation et d'inclusion mises en œuvre

CIBLE 2016-2017 : 25 %

RÉSULTATS 2016-2017 : 20 %

La cible 2016-2017 n'a pas été atteinte. Au 31 mars 2017, 20 % des moyens d'action découlant des mesures de la Stratégie avaient été mis en œuvre. Ainsi, 12 des 61 moyens d'action ont été réalisés et intégrés aux pratiques courantes et 46 sont en cours de réalisation alors que 3 ne sont pas encore entamés.

En ce qui concerne plus spécifiquement les 37 moyens d'action sous la responsabilité du Ministère, 7 sont réalisés, 29 sont en cours de réalisation et 1 seul n'est pas encore commencé, ce qui signifie qu'une proportion de 19 % d'entre eux sont réalisés.

Un bilan de la mise en œuvre de la Stratégie en date du 31 mars 2017 a été produit avec l'étroite collaboration des ministères et organismes concernés.

ORIENTATION 2

SÉLECTIONNER DES PERSONNES IMMIGRANTES QUI RÉPONDENT AUX BESOINS ÉCONOMIQUES DU QUÉBEC

OBJECTIF 2.1 Accroître l'adéquation de la sélection aux besoins du Québec et aux profils des personnes immigrantes par l'instauration d'un nouveau mode de sélection des personnes immigrantes

INDICATEUR 2.1.1 Proportion des certificats de sélection du Québec délivrés dans le cadre du Programme régulier des travailleurs qualifiés (PRTQ) sur la base de la déclaration d'intérêt

Pour l'année 2016, cet indicateur ne comporte pas de cible, car le système de déclaration d'intérêt n'est pas encore en application.

INDICATEUR 2.1.2 Délais de traitement des demandes de sélection

CIBLE ANNUELLE 2016-2021 : 20 jours pour le Programme de l'expérience québécoise (PEQ)

CIBLE 2016 : Délai maximum de 36 mois pour le PRTQ

RÉSULTATS 2016-2017 : 82,5 % des demandes du PEQ traitées dans le délai

RÉSULTATS 2016 : 32 mois

La cible 2016 pour le PRTQ a été respectée. Le délai moyen de traitement des demandes pour ce programme a été de 32 mois. Pour ce qui est des demandes de Certificat de sélection du Québec (CSQ) présentées dans le cadre du PEQ, 82,5 % ont été traitées dans le délai souhaité. L'explication de ce résultat se trouve dans la section « Performance relative aux engagements de la *Déclaration de services à la clientèle* », à la page 38.

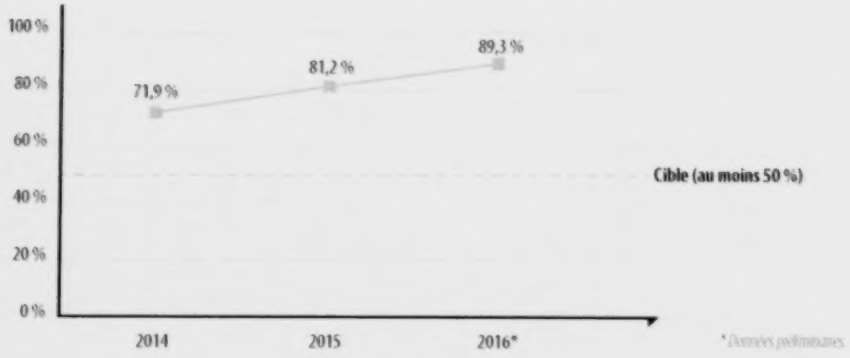
INDICATEUR 2.1.3 Proportion des personnes immigrantes sélectionnées dans la sous-catégorie Travailleurs qualifiés détenant une formation en demande au Québec

CIBLE ANNUELLE 2016-2019 : Au moins 70 %

RÉSULTATS 2016 : 89,3 %

Le résultat de 2016 est supérieur à la cible de 19,3 points de pourcentage. Cette hausse marquée du pourcentage des travailleurs qualifiés détenant une formation en demande au Québec peut être expliquée par les changements observés relativement à la provenance des candidates et candidats qui ont présenté une demande de CSQ à partir de l'année 2014 ainsi que par les modifications apportées à la grille de sélection en 2015.

PROPORTION DES PERSONNES IMMIGRANTES SÉLECTIONNÉES DANS LA SOUS-CATÉGORIE TRAVAILLEURS QUALIFIÉS DÉTENANT UNE FORMATION EN DEMANDE AU QUÉBEC, 2014 À 2016



INDICATEUR 2.1.4 Proportion des immigrants entrepreneurs sélectionnés à partir du nouveau programme d'immigration destiné aux immigrants entrepreneurs

Le nouveau programme n'étant pas mis en vigueur, la cible de cet indicateur est prévue pour 2018.

INDICATEUR 2.1.5 Proportion des immigrants investisseurs sélectionnés à partir du nouveau programme d'immigration destiné aux immigrants investisseurs

Le nouveau programme n'étant pas mis en vigueur, la cible de cet indicateur est prévue pour 2019.

INDICATEUR 2.1.6 Proportion des adultes de la sous-catégorie Travailleurs qualifiés qui déclarent connaître le français à l'admission

La cible de cet indicateur est prévue à partir de 2017 en lien avec la Planification de l'immigration au Québec pour la période 2017-2019.

Des modifications au Règlement sur la pondération applicable à la sélection des ressortissants étrangers ont été effectuées afin d'atteindre la cible 2017 visant à ce qu'il y ait au moins 85 % des adultes de la sous-catégorie Travailleurs qualifiés qui déclarent connaître le français au moment de leur admission, conformément à la *Planification de l'immigration au Québec pour la période 2017-2019*. En 2016, la proportion des adultes de la sous-catégorie Travailleurs qualifiés qui déclarent connaître le français à l'admission est de 72,8 %.

OBJECTIF 2.2	Augmenter l'établissement durable des personnes immigrantes qui répondent aux besoins du Québec et des régions
INDICATEUR 2.2.1	Proportion des personnes immigrantes de 18 ans et plus de la sous-catégorie Travailleurs qualifiés sélectionnées et ayant au Québec, au moment de leur sélection, un statut de travailleur temporaire ou d'étudiant étranger *La cible de cet indicateur (au moins 40 %) est prévue au terme de la* Planification de l'immigration au Québec pour la période 2017-2019.

À titre informatif, en 2016, la proportion des personnes immigrantes de 18 ans et plus de la sous-catégorie Travailleurs qualifiés sélectionnées et ayant un statut de travailleur temporaire au Québec au moment de leur sélection est de 37,1 %.

OBJECTIF 2.3	Réaliser les orientations de la *Planification de l'immigration au Québec pour la période 2017-2019*
INDICATEUR 2.3.1	Nombre de personnes immigrantes admises au Québec annuellement

CIBLE 2016 : 48 500 à 51 500 personnes immigrantes admises*

RÉSULTATS 2016 : 53 084 personnes immigrantes admises**

** En conformité avec le* Plan d'immigration du Québec pour l'année 2016.
*** Données préliminaires.*

Ce résultat est supérieur à la fourchette établie dans le *Plan d'immigration du Québec pour l'année 2016*, qui se situe entre 48 500 et 51 500 personnes immigrantes, réparties selon les différentes catégories d'immigration. Rappelons que la planification pluriannuelle de l'immigration au Québec pour la période 2012-2015 a été prolongée d'une année de façon à ce que les orientations de la planification pluriannuelle 2017-2019 prennent assise sur la Politique québécoise en matière d'immigration, de participation et d'inclusion *Ensemble, nous sommes le Québec* et de sa stratégie d'action.

Le résultat représente une hausse de 8,4 % par rapport à 2015 (48 966 personnes). Toutefois, en prenant en considération l'engagement gouvernemental d'accueillir 7 300 personnes réfugiées en provenance de la Syrie ainsi que l'accueil reporté en 2016 des personnes non arrivées en 2015, ce résultat est conforme au niveau global planifié.

Avec 31 600 admissions, la catégorie de l'immigration économique représente à elle seule 59,5 % du total des admissions. Le nombre de personnes immigrantes admises dans cette catégorie respecte la fourchette établie (entre 31 500 et 33 500), conformément au *Plan d'immigration du Québec pour l'année 2016*. C'est, dans l'ensemble des admissions, une proportion inférieure à celles de 2015 (61,1 %) et de 2014 (66,5 %). Le volume des admissions dans cette catégorie affiche une hausse de 5,7 % (+1 697 personnes) comparativement à celui de l'année 2015 (29 903 personnes).

Le nombre de personnes immigrantes admises dans la catégorie du regroupement familial (11 124 personnes) a été supérieur à la cible fixée (10 500 à 10 900 personnes). Il s'agit d'une hausse de 6 % par rapport au résultat de 2015. Cet écart peut s'expliquer par la décision d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada d'accélérer le traitement des demandes en inventaire dans cette catégorie.

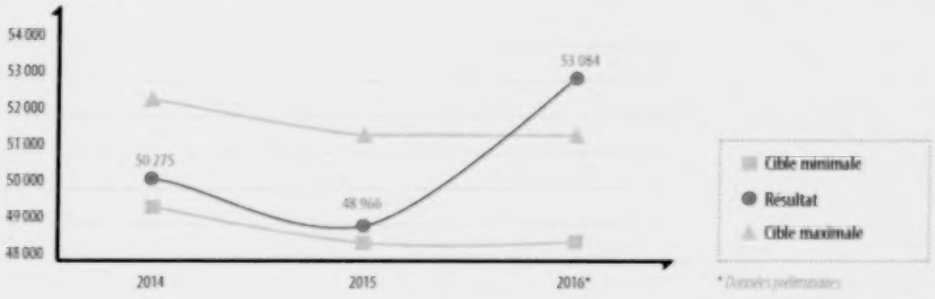
Pour ce qui est du nombre de personnes admises dans la catégorie Personnes réfugiées ou en situation semblable (9 274), ce nombre est supérieur à la cible maximale (6 600) de 40,5 %. Ce dépassement s'explique par l'accueil important de personnes réfugiées syriennes. Au 31 décembre 2016, le Québec a admis 7 583 personnes réfugiées syriennes, dépassant l'objectif fixé à 7 300 pour les années 2015 et 2016.

Rappelons que l'admission des personnes immigrantes sur le territoire canadien relève du gouvernement du Canada. Le Québec est toutefois seul responsable de la sélection des personnes qui souhaitent s'établir sur son territoire, à l'exception de celles de la catégorie Regroupement familial et des personnes reconnues réfugiées alors qu'elles se trouvent déjà au Canada (voir l'Annexe 4).

En 2016, la part de l'immigration sélectionnée par le Québec dans l'immigration totale, qui est de 74,7 %, est supérieure à celle de l'année précédente (72,5 %). Le nombre de CSQ délivrés en 2016 dans les catégories de l'immigration sélectionnée se chiffre à 56 083, ce qui représente une hausse de 17,2 % par rapport à 2015 (47 849). L'augmentation observée entre 2015 et 2016 résulte des CSQ délivrés dans le cadre des programmes suivants :

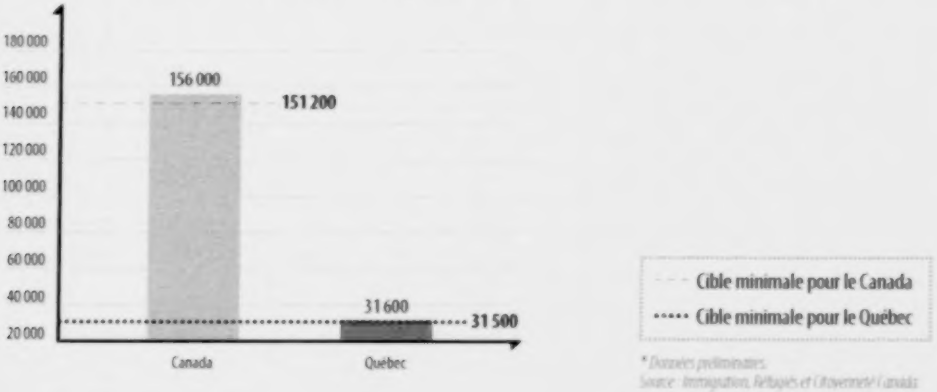
- Programme régulier des travailleurs qualifiés (PRTQ) : augmentation de CSQ délivrés de 18,3 % résultant, entre autres, de l'augmentation des taux d'acceptation sur l'ensemble des territoires de sélection et de la diminution du taux de rejet des demandes pour documents manquants ou non conformes.
- Programme de l'expérience québécoise (PEQ) : augmentation du nombre de candidates et candidats se traduisant par une augmentation de 21,8 % de CSQ délivrés.
- Programme des réfugiés sélectionnés à l'étranger : augmentation de 27 % de CSQ délivrés en réponse à l'effort de solidarité internationale du Québec pour venir en aide aux personnes réfugiées syriennes.

NOMBRE D'ADMISSIONS AU QUÉBEC SELON LES CIBLES MINIMALES ET MAXIMALES, 2014 À 2016



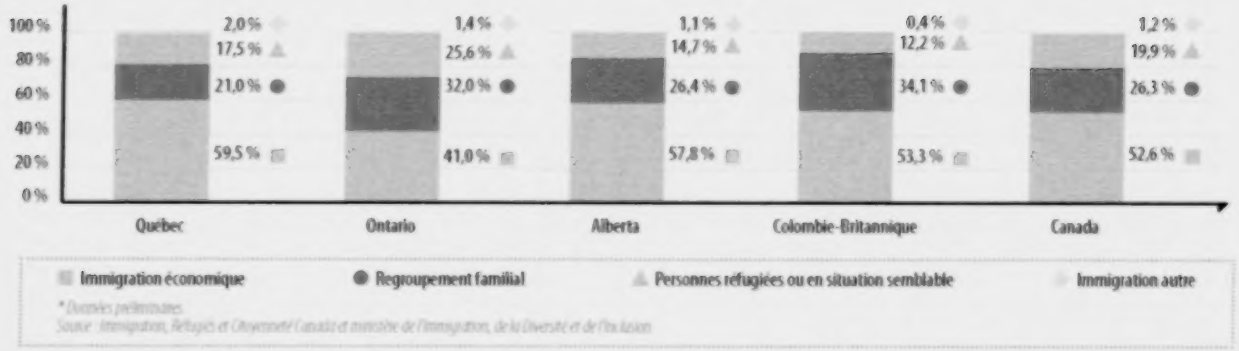
* Données préliminaires

NOMBRE D'ADMISSIONS DANS LA CATÉGORIE IMMIGRATION ÉCONOMIQUE AU QUÉBEC ET AU CANADA SELON LES CIBLES MINIMALES, 2016*



* Données préliminaires.
Source : Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada.

PROPORTION DES PERSONNES ADMISES AU CANADA SELON LA CATÉGORIE, PAR PRINCIPALE JURIDICTION D'ADMISSION, 2016*



* Données préliminaires.
Source : Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada et ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion

Quelques données sur l'immigration en 2016

PROPORTION DES PERSONNES IMMIGRANTES ADMISES AU CANADA SELON LES PROVINCES ET LES TERRITOIRES, 2016*

* Données préliminaires.
Source : Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada et ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion

CARACTÉRISTIQUES DES PERSONNES IMMIGRANTES ADMISES AU QUÉBEC, 2012 À 2016

Groupe d'âge	2012	2013	2014	2015	2016*		2012-2016	
0-14 ans	11 806	10 599	10 660	10 579	12 515	23,6 %	56 159	21,7 %
15-24 ans	6 106	5 551	5 139	5 966	5 927	11,2 %	28 689	11,1 %
25-34 ans	20 637	19 736	18 388	15 985	16 703	31,4 %	91 449	35,3 %
35-44 ans	10 933	10 308	10 852	10 069	11 123	21,0 %	53 285	20,5 %
45-54 ans	3 477	3 022	3 050	3 897	4 006	7,5 %	17 452	6,7 %
55-64 ans	1 191	1 455	1 170	1 476	1 580	3,0 %	6 872	2,7 %
65 ans et plus	894	1 305	976	994	1 230	2,3 %	5 399	2,1 %
TOTAL	**55 044**	**51 976**	**50 235**	**48 966**	**53 084**	**100,0**	**259 305**	**100,0**

Sexe	2012	2013	2014	2015	2016*		2012-2016	
Femmes	27 455	26 210	25 544	24 825	26 956	50,8 %	130 990	50,5 %
Hommes	27 589	25 766	24 691	24 141	26 128	49,2 %	128 315	49,5 %
TOTAL	**55 044**	**51 976**	**50 235**	**48 966**	**53 084**	**100,0**	**259 305**	**100,0**

Catégorie d'immigration	2012	2013	2014	2015	2016*		2012-2016	
Immigration économique	39 638	34 847	33 430	29 903	31 600	59,5 %	169 418	65,3 %
Regroupement familial	10 254	12 408	11 333	10 491	11 124	21,0 %	55 610	21,4 %
Personnes réfugiées ou en situation semblable	4 609	4 204	4 861	7 605	9 274	17,5 %	30 553	11,8 %
Immigration autre	543	517	611	967	1 086	2,0 %	3 724	1,4 %
TOTAL	**55 044**	**51 976**	**50 235**	**48 966**	**53 084**	**100,0**	**259 305**	**100,0**

Connaissance du français et de l'anglais lors de l'admission	2012	2013	2014	2015	2016*		2012-2016	
Français seulement	14 248	13 090	12 232	13 097	20 879	39,3 %	73 546	28,4 %
Français et anglais	19 669	16 718	17 205	14 084	3 912	7,4 %	71 588	27,6 %
Connaissant le français	33 917	29 808	29 437	27 181	24 791	46,7 %	145 134	56,0 %
Anglais seulement	8 793	7 376	7 650	9 918	15 505	29,2 %	49 242	19,0 %
Ni français ni anglais	12 334	14 792	13 148	11 786	11 880	22,4 %	63 940	24,7 %
Information non disponible	–	–	–	81	908	1,7 %	989	0,4 %
TOTAL	**55 044**	**51 976**	**50 235**	**48 966**	**53 084**	**100,0**	**259 305**	**100,0**

Scolarité des personnes immigrantes âgées de 15 ans et plus	2012	2013	2014	2015	2016*		2012-2016	
0-6 années	896	1 217	8 365	4 998	4 187	10,3 %	19 663	9,7 %
7-11 années	4 341	3 966	4 013	4 852	5 516	13,6 %	22 688	11,2 %
12-13 années	3 999	4 024	3 930	4 871	5 017	12,4 %	21 841	10,8 %
14-16 années	10 226	10 398	11 030	11 432	12 186	30,0 %	55 272	27,2 %
17 années et plus	9 431	11 358	12 237	12 234	13 663	33,7 %	58 923	29,0 %
Information non disponible	14 345	10 414	–	–	–	–	24 759	12,2 %
TOTAL	**43 238**	**41 377**	**39 575**	**38 387**	**40 569**	**100,0**	**203 146**	**100,0**

*Données préliminaires.

INDICATEUR 2.3.2 Pourcentage des personnes immigrantes admises au Québec dans la catégorie de l'immigration économique par rapport à l'ensemble de l'immigration

CIBLE 2016 : 58 %

RÉSULTATS 2016 : 59,5 %

La cible 2016 a été dépassée de 1,5 point de pourcentage. La part de l'immigration économique dans l'ensemble des admissions de 2016 est de 59,5 % (plus de détails sont présentés à la page 19).

Pour la période 2012-2016, il était prévu dans la planification des niveaux d'immigration de maintenir à au moins 65 % la part de l'immigration économique dans l'ensemble des admissions. Cette cible a été atteinte puisque cette part se situe à 65,3 % pour cette période.

INDICATEUR 2.3.3 Pourcentage des personnes immigrantes admises au Québec âgées de moins de 35 ans

CIBLE ANNUELLE 2016-2019 : Au moins 65 %

RÉSULTATS 2016 : 66,2 %

La cible minimale annuelle a été dépassée de 1,2 point de pourcentage. Le résultat de 66,2 % est similaire à celui de 2015 (66,4 %). En 2016, 35 145 personnes admises avaient moins de 35 ans sur un total de 53 084 personnes admises au Québec.

Une des orientations de la planification pluriannuelle 2012-2015, prolongée d'un an pour couvrir le *Plan d'immigration du Québec pour l'année 2016*, visait à maintenir annuellement entre 65 % et 75 % la part des personnes de moins de 35 ans dans l'ensemble des admissions. Les résultats pour chacune des années de 2012 à 2016 respectent cette orientation. Pour cette période, la part des personnes de moins de 35 ans s'établit en moyenne à 68 %.

PROPORTION DES PERSONNES IMMIGRANTES ADMISES AU QUÉBEC SELON LE GROUPE D'ÂGE, 2016*

*Données préliminaires

ORIENTATION 3

LIBÉRER LE PLEIN POTENTIEL DES PERSONNES IMMIGRANTES

OBJECTIF 3.1 Bonifier l'offre de francisation à visée professionnelle

INDICATEUR 3.1.1 Nombre de domaines d'emploi couverts par l'offre de francisation

CIBLE ANNUELLE 2016-2020 : 1 domaine de formation additionnel

RÉSULTATS 2016-2017 : Contenus didactiques de français spécialisé en tourisme et commerce en voie d'élaboration

La cible 2016-2017 n'a pas été atteinte. Afin de répondre aux besoins différenciés d'un plus grand nombre de personnes immigrantes en matière de connaissance du français selon les exigences spécifiques du domaine d'emploi visé et de l'employeur, le Ministère a entamé, en 2016-2017, l'élaboration des contenus d'un nouveau cours de français spécialisé couvrant plusieurs professions en tourisme et commerce.

OBJECTIF 3.2 Promouvoir le rôle du français comme langue d'intégration et de cohésion sociale

INDICATEUR 3.2.1 Nombre de personnes immigrantes adultes participant à des services de francisation offerts par le Ministère

CIBLE 2016-2017 : Augmenter de 10 % le nombre de personnes immigrantes participantes

RÉSULTATS 2016-2017 : 5,3 % d'augmentation du nombre de personnes immigrantes participantes

La cible 2016-2017 n'a pas été atteinte. Toutefois, le nombre de personnes participantes (27 925) est en hausse pour l'ensemble des services par rapport à celui de l'année passée (26 520). Cette augmentation s'explique notamment par le déploiement d'une campagne promotionnelle, de juillet 2016 à mars 2017, qui a permis non seulement d'augmenter la participation dans tous les cours de français, mais de freiner les tendances à la baisse observées depuis 2013-2014.

NOMBRE DE PERSONNES AYANT PARTICIPÉ À UN COURS DE FRANÇAIS, PAR SERVICE, 2014-2015 À 2016-2017

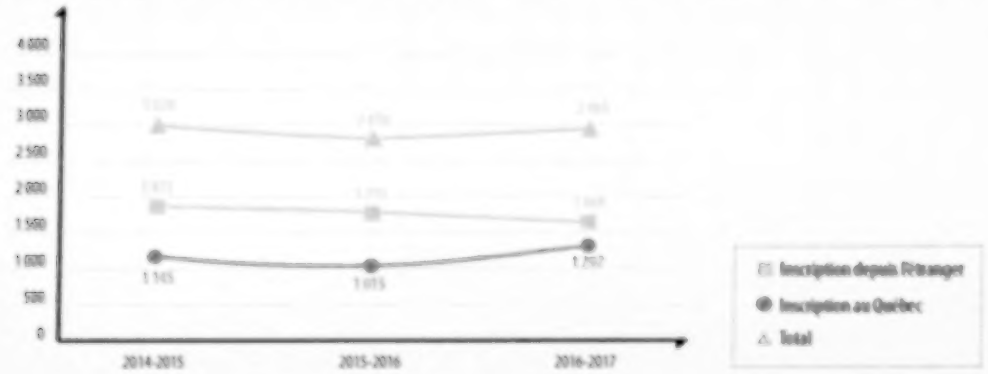
Service	2014-2015	2015-2016	2016-2017	ÉCART 2016-2017/ 2015-2016
Cours à temps complet	10 789	10 936	11 548	+5,6 %
Cours à temps partiel	15 352	16 150	16 673	+3,2 %
Cours de français en ligne	3 020	2 810	2 965*	s. o.
TOTAL (personnes distinctes)**	**26 109**	**26 520**	**27 925**	**+5,3 %**

* *À compter du 1er avril 2016, la méthode de calcul rend compte des personnes distinctes et non des participations comme en 2015-2016. Le nombre des participations pour 2016-2017 est de 3 083 et représente une hausse de 9,7 % par rapport à 2015-2016.*

** *Le total de personnes distinctes ne correspond pas à la somme des parties puisque certaines personnes ont participé à plus d'un type de cours.*

Pour ce qui est de la hausse de la fréquentation des cours de la Francisation en ligne (FEL) en 2016-2017 par rapport à 2015-2016, elle résulte des formules en autoformation (+19,2 %) et de stade avancé avec tuteur (+19,7 %). La hausse est plus importante pour les personnes immigrantes inscrites à partir du Québec (+28 %), comparativement à celles inscrites à partir de l'étranger, dont la participation est en baisse (–7 %). La hausse constatée pour la formule en autoformation et pour le nombre d'inscriptions au Québec est due à l'élargissement de l'offre de la FEL aux personnes résidentes temporaires depuis octobre 2016. Cette offre est l'une des mesures de la Stratégie d'action en matière d'immigration, de participation et d'inclusion 2016-2021 *Ensemble, nous sommes le Québec*, qui vise à faciliter le passage du statut de résident temporaire au statut de résident permanent.

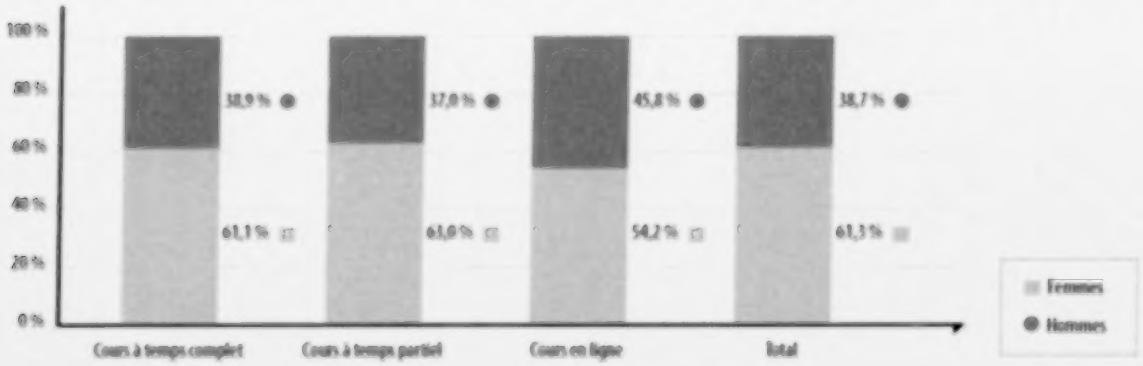
PERSONNES AYANT PARTICIPÉ AUX COURS D E FRANÇAIS EN LIGNE, 2014-2015 À 2016-2017



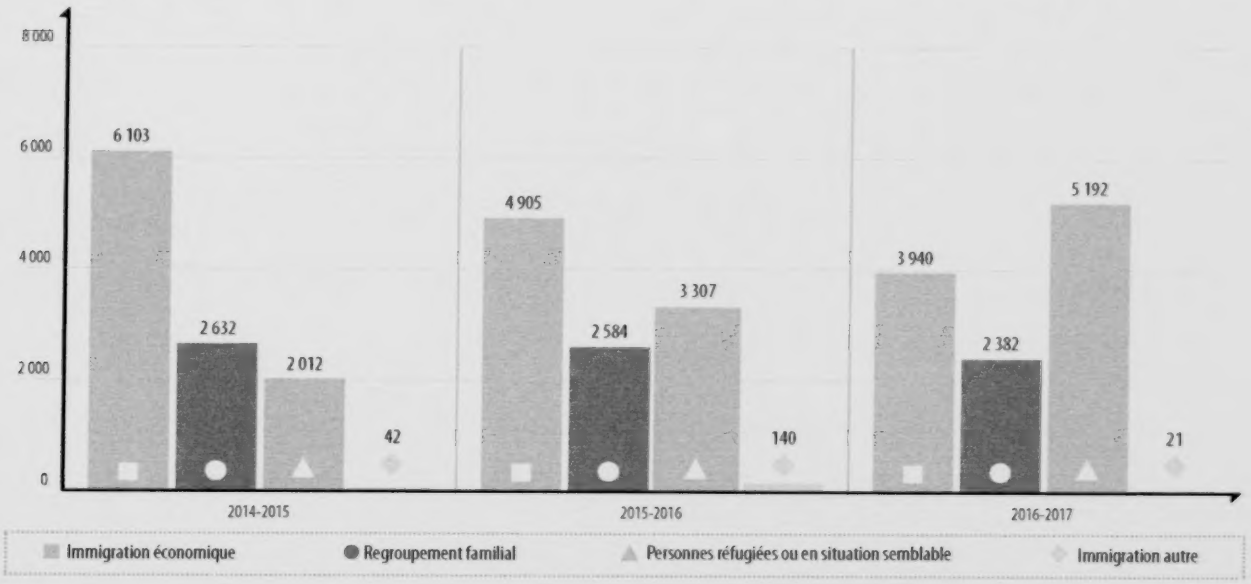
Quelques données sur la francisation en 2016-2017

En 2016-2017, la proportion de femmes ayant participé à un cours de français était de 61,3 %. Cette proportion était plus élevée dans les cours de français à temps partiel, où les femmes ont représenté 63 % de la clientèle. La proportion de femmes dans les cours de français à temps complet était de 61,1 % et de 54,2 % dans les cours de français en ligne.

RÉPARTITION DES PERSONNES AYANT PARTICIPÉ À UN COURS DE FRANÇAIS SELON LE SEXE, PAR SERVICE, 2016-2017



NOMBRE DE PERSONNES AYANT PARTICIPÉ À UN COURS DE FRANÇAIS À TEMPS COMPLET, PAR CATÉGORIE D'IMMIGRATION, 2014-2015 À 2016-2017



OBJECTIF 3.3 Renforcer la connaissance publique de la participation des personnes immigrantes et des minorités ethnoculturelles

INDICATEUR 3.3.1 Publication des résultats décrivant la participation réalisée

CIBLE 2016-2017 : Publication annuelle

RÉSULTATS 2016-2017 : Publication annuelle réalisée

La cible 2016-2017 a été atteinte. La *Stratégie de mesure de la participation des Québécoises et Québécois des minorités ethnoculturelles aux différentes sphères de la vie collective*, publiée en 2015, identifie des cibles correspondant au *Plan stratégique 2016-2021*. La cible 2016-2017 prévoyait la publication d'un portrait global décrivant l'engagement des personnes immigrantes et des minorités ethnoculturelles, grâce à des comparaisons entre l'engagement de ces personnes et les personnes natives, entre la première, la deuxième et la troisième génération ou plus, ou entre les personnes appartenant à une minorité ethnoculturelle et celles qui n'en font pas partie. Le rapport intitulé *Mesure de la participation des Québécoises et Québécois des minorités ethnoculturelles 2016* a été élaboré et publié en novembre 2016.

ENJEU 3

L'ÉDIFICATION D'UNE SOCIÉTÉ INCLUSIVE ET ATTRACTIVE

ORIENTATION 4

VALORISER LA DIVERSITÉ ETHNOCULTURELLE POUR UN QUÉBEC INCLUSIF

OBJECTIF 4.1	Promouvoir des échanges interculturels ouverts et actifs
INDICATEUR 4.1.1	Proportion des adultes qui reconnaissent la diversité ethnoculturelle comme facteur de développement du Québec

CIBLE 2016-2017 : Première mesure réalisée

RÉSULTATS 2016-2017 : Première mesure réalisée

La cible 2016-2017, consistant à effectuer une première mesure afin de déterminer le seuil de départ, a été atteinte. En novembre 2016, un sondage Web a été réalisé auprès de 2 502 personnes répondantes afin d'évaluer la proportion d'adultes qui reconnaissent la diversité ethnoculturelle comme facteur de développement du Québec. De manière générale, le sondage révélait un portait favorable de la perception de la diversité ethnoculturelle par les Québécoises et Québécois et a permis de fixer la mesure de départ. Ainsi, 74 % des répondantes et répondants percevaient favorablement la contribution des minorités ethnoculturelles au développement du Québec. En complément, 63 % estimaient que la diversité ethnoculturelle est positive pour le Québec et 84 % se disaient ouverts à la diversité ethnoculturelle.

ORIENTATION 5

METTRE EN PLACE UNE NOUVELLE APPROCHE PARTENARIALE AVEC LES MUNICIPALITÉS ET LES ACTEURS DES MILIEUX DE VIE POUR POURSUIVRE L'ÉDIFICATION DE COLLECTIVITÉS INCLUSIVES ET ACCUEILLANTES

OBJECTIF 5.1	Renforcer l'engagement des collectivités dans leurs interventions visant la participation, en français, des personnes immigrantes et des minorités ethnoculturelles
INDICATEUR 5.1.1	Nombre de nouvelles actions à visée économique incluses dans les plans d'action élaborés par les instances territoriales en vertu d'une entente partenariale avec le Ministère

CIBLE ANNUELLE 2016-2021 : Une nouvelle action à visée économique par plan d'action

RÉSULTATS 2016-2017 : Aucune action à visée économique dans les plans d'action élaborés

La cible 2016-2017 n'a pas été atteinte. Le Ministère a lancé, le 27 janvier 2017, un appel de propositions à l'intention des municipalités afin de les soutenir dans l'édification de collectivités plus accueillantes et inclusives et de favoriser l'établissement durable des personnes immigrantes dans les régions du Québec.

INDICATEUR 5.1.2 Mise en œuvre d'une stratégie visant la définition, par les collectivités, d'actions adaptées et la mobilisation des acteurs concernés

CIBLE 2016-2017 : Approche déterminée

RÉSULTATS 2016-2017 : Approche déterminée

La cible 2016-2017 a été atteinte. Une première version de l'approche visant à soutenir les collectivités dans l'identification de pistes d'intervention pour favoriser la participation, en français, des personnes immigrantes a été déterminée.

Dans le cadre de son programme de transformation, le Ministère s'est doté d'un modèle cible de prestation de services qui engage la responsabilité tant des personnes immigrantes que des collectivités dans l'atteinte de la pleine participation. Ce modèle identifie, notamment, huit caractéristiques d'une collectivité accueillante et inclusive qui servent d'assise à l'approche retenue et au projet-pilote.

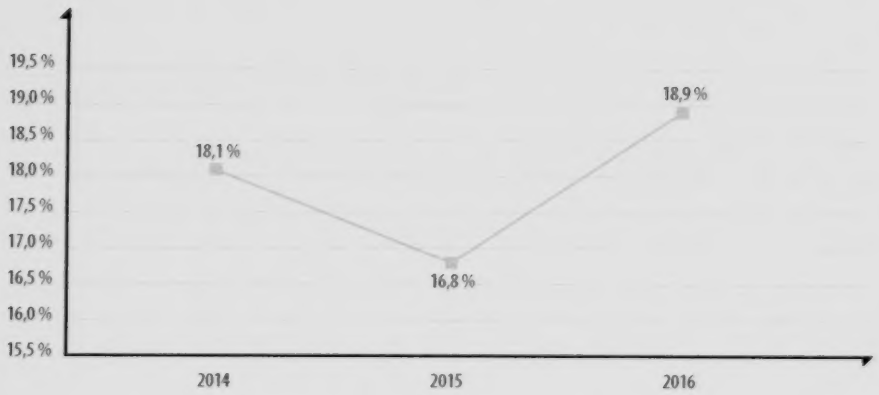
INDICATEUR 5.1.3 Proportion des personnes immigrantes qui s'établissent au moment de leur admission[1] hors de la région métropolitaine de Montréal[2]

CIBLE 2016 : 17 %

RÉSULTATS 2016 : 18,9 %

La cible 2016 a été dépassée de 1,9 point de pourcentage. Ce résultat s'explique par une hausse en 2016 de personnes réfugiées, surtout d'origine syrienne, prises en charge par l'État et établies dans les villes d'accueil hors de la RMM.

PROPORTION DES PERSONNES IMMIGRANTES QUI S'ÉTABLISSENT AU MOMENT DE LEUR ADMISSION HORS DE LA RMM, 2014 À 2016



1. Contrairement à l'indicateur 3.1.1 du *Plan stratégique 2012-2016*, l'indicateur 5.1.3 mesure l'établissement déclaré des personnes immigrantes dès leur arrivée.
2. La région métropolitaine de Montréal (RMM) regroupe les régions administratives de Montréal et de Laval ainsi que l'agglomération de Longueuil. Tout lieu connu de destination au Québec, autre que la RMM, est alors considéré comme étant « hors de la RMM ».

ENJEU 4

DES PERSONNES IMMIGRANTES OUTILLÉES ET EN MESURE DE PARTICIPER À LA SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE

ORIENTATION 6

DÉPLOYER UNE OFFRE DE SERVICES CONCERTÉE ET ADAPTÉE AUX PROFILS ET AUX BESOINS DES PERSONNES IMMIGRANTES AFIN D'ACCÉLÉRER ET DE FACILITER LEUR PARCOURS

OBJECTIF 6.1	Transformer l'offre de services selon les profils des personnes immigrantes
INDICATEUR 6.1.1	Degré d'élaboration et de mise en œuvre de l'offre de services selon les profils des personnes immigrantes

CIBLE 2016-2017 : Approche déterminée

RÉSULTATS 2016-2017 : Approche déterminée

La cible 2016-2017 a été atteinte. Une première version de l'approche visant la transformation de l'offre de services de participation en fonction du profil et des besoins des personnes immigrantes a été déterminée.

En vue de transformer son offre de services, le Ministère a identifié 11 savoirs clés permettant à la personne immigrante de faciliter et d'accélérer son parcours vers une pleine participation à la société québécoise. Ces savoirs constituent une des assises du nouveau modèle de prestation de services de participation.

Un projet-pilote a été conçu afin d'expérimenter l'approche à petite échelle. Ce projet vise à proposer à des personnes nouvellement arrivées un service personnalisé et modulé en fonction du profil propre à chacune d'entre elles. Il évalue notamment la capacité de ces personnes à utiliser des services en ligne.

OFFRE DE SERVICES GOUVERNEMENTALE

Francisation et intégration socioéconomique des personnes immigrantes

Depuis 2008-2009, le Ministère signe des ententes avec trois autres ministères qui offrent des services de francisation et d'intégration aux personnes immigrantes, pour encadrer le transfert des budgets dédiés à la réalisation d'activités soutenant l'intégration et la francisation.

En 2016-2017, le Ministère a conclu des ententes de service avec les ministères de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur ; du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale ; ainsi que de la Santé et des Services sociaux. Le Ministère rend compte, pour chaque entente, de la répartition des fonds transférés, des services offerts et des clientèles jointes.

Les dépenses de chacun des ministères liées aux services couverts par l'entente sont présentées dans la section « Gestion des ressources financières » du rapport. Les tableaux ci-après rendent compte des services offerts par les ministères et du nombre de participantes et participants.

Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur

Le tableau suivant présente les services offerts par les commissions scolaires de 2014-2015 à 2016-2017 : les services aux jeunes (soutien à l'apprentissage du français et à l'intégration) et les services aux adultes (francisation, intégration socioprofessionnelle, formation, etc.). Il présente aussi les services financés pour les formations d'appoint offertes aux niveaux secondaire et collégial, prescrites par les ordres professionnels.

Services financés	Entente 2014-2015 (reddition de comptes basée sur l'effectif 2013-2014)		Entente 2015-2016 (reddition de comptes basée sur l'effectif 2014-2015)		Entente 2016-2017 (reddition de comptes basée sur l'effectif 2015-2016)	
Services aux jeunes (soutien à l'apprentissage du français et à l'intégration)	12 049 élèves (services d'accueil)	47,0 % femmes 53,0 % hommes	11 802 élèves (services d'accueil)	46,9 % femmes 53,1 % hommes	12 784 élèves (services d'accueil)	46,9 % femmes 53,1 % hommes
	4 168 élèves (soutien linguistique)	49,0 % femmes 51,0 % hommes	5 373 élèves (soutien linguistique)	48,1 % femmes 51,9 % hommes	4 865 élèves (soutien linguistique)	48,6 % femmes 51,4 % hommes
	57 496 élèves (activités d'intégration)	50,0 % femmes 50,0 % hommes	51 951 élèves (activités d'intégration)	49,7 % femmes 50,3 % hommes	52 644 élèves (activités d'intégration)	49,5 % femmes 50,5 % hommes
Services aux adultes (francisation, intégration socioprofessionnelle, formation, etc.)	29 605 inscriptions	59,0 % femmes 41,0 % hommes	30 535 inscriptions	58,4 % femmes 41,6 % hommes	30 002 inscriptions	58,0 % femmes 42,0 % hommes
Formations professionnelles d'appoint prescrites par les ordres professionnels*	243 inscriptions		218 inscriptions		250 inscriptions	
Formations techniques d'appoint prescrites par les ordres professionnels**	573 inscriptions		655 inscriptions		603 inscriptions [3]	

* *Ordre des infirmières et infirmiers auxiliaires du Québec.*

** *Ordre des infirmières et des infirmiers du Québec, Ordre des hygiénistes dentaires du Québec, Ordre des inhalothérapeutes du Québec, Ordre des technologistes médicaux du Québec, Ordre des professionnels de physiothérapie du Québec.*

Source : Données préliminaires, ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur, juillet 2017.

3. Les effectifs scolaires considérés pour l'entente 2016-2017 correspondent aux données vérifiées de l'année scolaire 2014-2015 (rapport Socrate, mars 2016). Il ne s'agit pas de l'effectif réel 2015-2016.

Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Le tableau suivant présente les services financés pour l'intégration des personnes immigrantes ainsi que le nombre de participations, de 2014-2015 à 2016-2017.

Mesures et services financés	Nombre de participations Nombre d'adultes distincts* 2014-2015	Nombre de participations Nombre d'adultes distincts* 2015-2016	Nombre de participations Nombre d'adultes distincts* 2016-2017
> Accueil et évaluation pour la détermination d'un plan d'action personnalisé > Orientation professionnelle > Formation (y inclus la francisation) > Aide à la recherche active d'emploi > Préparation à l'emploi > Expériences en milieu de travail > Subventions salariales pour favoriser l'embauche > Supplément de retour au travail > Soutien au travail autonome > Information sur le marché du travail > Services de placement	30 698 participations 17 222 adultes distincts (52,0 % femmes) (48,0 % hommes)	28 118 participations 16 162 adultes distincts (52,5 % femmes) (47,5 % hommes)	29 263 participations 16 517 adultes distincts (52,8 % femmes) (47,2 % hommes)

* *Un adulte distinct, femme ou homme, peut participer à plus d'une mesure ou plus d'un service.*

Source : Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Données préliminaires du 1er avril 2016 au 31 mars 2017 fournies en date du 16 mai 2017.

Ministère de la Santé et des Services sociaux

Le tableau suivant présente les services financés pour la santé préventive, les services sociaux et l'aide financière aux demandeuses et demandeurs d'asile et pour les services offerts par les organismes communautaires à cette clientèle et aux personnes immigrantes, de 2014-2015 à 2016-2017.

Services financés	Clientèle 2014-2015	Clientèle 2015-2016	Clientèle 2016-2017
Services de santé préventifs et de soins de première ligne et services sociaux offerts aux demandeuses et demandeurs d'asile (Programme régional d'accueil et d'intégration des demandeurs d'asile)	3 485 personnes (services sociaux)	3 428 personnes (services sociaux)	5 145 personnes (services sociaux)
	1 475 personnes (services de santé)	1 458 personnes (services de santé)	Les statistiques ne sont plus consignées.
Aide financière aux demandeuses et demandeurs d'asile pour l'hébergement et pour le soutien au budget familial des familles de trois enfants et plus (vêtements, transport, frais médicaux, médicaments, etc.), jusqu'à l'obtention du premier chèque d'aide de dernier recours	381 personnes 9 391 nuitées	589 personnes 16 896 nuitées	1 383 personnes 40 915 nuitées
	212 familles	115 familles	95 familles
Services sociaux d'entraide et de soutien aux familles et aux femmes issues de la diversité ethnoculturelle offerts par des organismes communautaires à Montréal	30 organismes communautaires	30 organismes communautaires	30 organismes communautaires

Source : Ministère de la Santé et des Services sociaux, 2016-2017.

ENJEU 5 UNE ORGANISATION ENGAGÉE, EFFICACE ET AGISSANT DE MANIÈRE CONCERTÉE

ORIENTATION 7

METTRE EN PLACE UNE APPROCHE DE GESTION DE LA CONTRIBUTION DU PERSONNEL EN VUE DE FAVORISER L'EFFICACITÉ ORGANISATIONNELLE

OBJECTIF 7.1 Accroître l'efficacité organisationnelle

INDICATEUR 7.1.1 Mise en place de pratiques novatrices en gestion de la contribution des ressources humaines

CIBLE 2016-2017 : Plan d'action quinquennal élaboré et réalisé à 20 %

RÉSULTATS 2016-2017 : Plan d'action quinquennal élaboré et réalisé à 20 %

La cible 2016-2017 a été atteinte. Le premier axe du plan consiste à positionner la vision ministérielle en gestion du rendement et de la contribution. Cet axe a pour objectif de faire connaître de nouvelles pratiques et d'intervenir dans une approche de responsabilités partagées entre les membres du personnel et les gestionnaires pour accroître les performances individuelles et celles de l'équipe. En 2016-2017, le Ministère a élaboré et adopté une politique ministérielle en la matière.

INDICATEUR 7.1.2 Contribution de l'environnement et de l'aménagement à la qualité de vie au travail et à la performance organisationnelle

La cible de cet indicateur est prévue en 2017-2018.

ORIENTATION 8

RECONNAÎTRE L'INFORMATION COMME UNE RESSOURCE STRATÉGIQUE GÉRÉE DE MANIÈRE STRUCTURÉE, FIABLE ET SÉCURITAIRE

OBJECTIF 8.1 Assurer une gestion efficace et sécuritaire de l'information en adoptant et en mettant en œuvre un cadre de gestion de la sécurité de l'information

INDICATEUR 8.1.1 Implantation d'un cadre de gouvernance pour la gestion et la sécurité de l'information

CIBLE 2016-2017 : Cadre de gestion documentaire implanté

RÉSULTATS 2016-2017 : Cadre de gestion documentaire non implanté

Au cours de l'été 2016, le Ministère a entrepris un projet de transformation de la gestion documentaire pour les documents de mission et administratifs. L'étude de faisabilité a permis de préciser des orientations et d'identifier les besoins actuels et futurs en matière de gestion électronique des documents sur lesquels sera fondé le nouveau cadre de gestion documentaire du Ministère.

Tout au long de l'année 2016-2017, le Ministère s'est assuré de respecter le *Cadre ministériel de gestion de la sécurité de l'information* et la *Politique ministérielle de la sécurité de l'information*, dont il s'est doté en 2014, notamment en émettant des avis de sécurité aux unités administratives et en formalisant le processus de gestion des accès du personnel au système d'information IMAGINE.

En 2016-2017, un exercice de catégorisation des actifs informationnels a été réalisé.

ORIENTATION 9

RENFORCER LA CONCERTATION AVEC LES ACTEURS ASSOCIÉS À L'IMMIGRATION ET À LA DIVERSITÉ

OBJECTIF 9.1 Coordonner les actions des partenaires pour une plus grande performance

INDICATEUR 9.1.1 Proportion des mesures mises en œuvre de la stratégie d'action spécifique en matière de reconnaissance des compétences des personnes immigrantes formées à l'étranger

La cible de cet indicateur est prévue en 2017-2018.

INDICATEUR 9.1.2 Proportion des mesures réalisées dans le cadre du Plan d'action gouvernemental 2015-2018 *La radicalisation au Québec : agir, prévenir, détecter et vivre ensemble*

CIBLE 2016-2017 : Bilan annuel publié

RÉSULTATS 2016-2017 : Bilan annuel publié

La cible 2016 a été atteinte. Un bilan de la mise en œuvre en date du 31 mars 2017 a été produit avec l'étroite collaboration des ministères et organismes parties prenantes du Plan d'action *La radicalisation au Québec*.

En date du 31 mars 2017, 40 des 66 mesures du Plan d'action *La radicalisation au Québec*, soit 61 %, ont été réalisées; 21 mesures sont en voie de réalisation et 5 sont à réaliser.

INDICATEUR 9.1.3 Proportion des mesures réalisées dans le cadre de la Stratégie d'action spécifique pour les personnes admises pour des motifs de protection ou pour des considérations humanitaires

La cible de cet indicateur est prévue en 2017-2018.

Notons qu'à la suite de l'arrivée des personnes réfugiées syriennes, le Ministère a mené une vaste consultation des différentes parties prenantes. En septembre 2016, un comité directeur a été mis en place afin d'assurer le suivi de pistes d'amélioration dégagées lors de la consultation et ainsi bonifier l'élaboration de la Stratégie d'action spécifique pour les personnes admises pour des motifs de protection ou pour des considérations humanitaires.

OBJECTIF 9.2 Systématiser la mesure de la performance des interventions du Ministère et de ses partenaires

INDICATEUR 9.2.1 Nombre de programmes et services révisés dans le cadre du modèle intégré de révision continue des programmes dotés d'indicateurs de performance

CIBLE 2016-2017 : 2 programmes ou services révisés

RÉSULTATS 2016-2017 : 2 programmes révisés

La cible 2016-2017 a été atteinte. Des indicateurs de performance ont été développés pour la Stratégie d'action 2016-2021, qui concrétise la vision de la Politique québécoise en matière d'immigration, de participation et d'inclusion *Ensemble, nous sommes le Québec*. Des indicateurs de performance ont été aussi élaborés pour le projet du nouveau programme des immigrants entrepreneurs.

Les délais de traitement et de réponse sont calculés en jours ouvrables et débutent à compter de la date de réception de la demande, à l'exception de ceux relatifs aux services de participation et d'inclusion (séance *Premières démarches d'installation* et session *Objectif Intégration*). Pour les engagements liés à ces services, le délai est calculé à partir du jour qui suit la réception de la demande. Ces délais n'incluent pas les délais postaux.

SERVICES GÉNÉRAUX

Service
Demande de renseignements généraux

Engagement – Téléphonie

> Répondre à un appel téléphonique dans un délai de 3 minutes

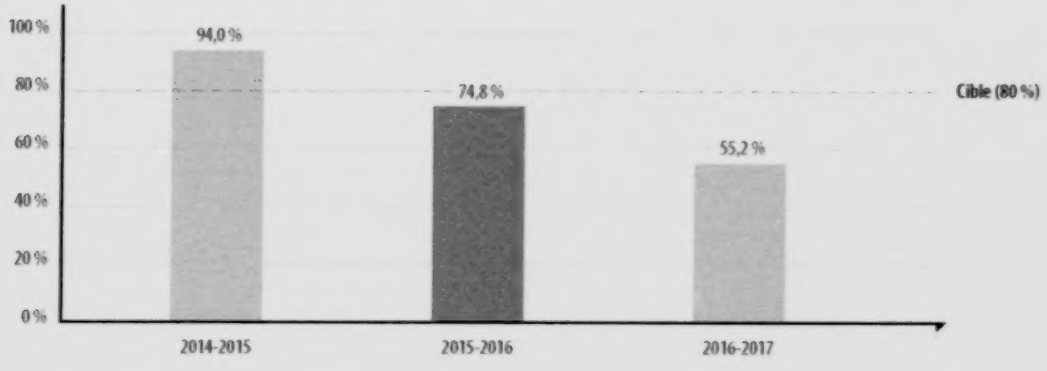
RÉSULTATS

Engagement et délai		2014-2015 Demandes traitées	2014-2015 Taux de réponse dans le délai	2015-2016 Demandes traitées	2015-2016 Taux de réponse dans le délai	2016-2017 Demandes traitées	2016-2017 Taux de réponse dans le délai
Téléphonie	3 minutes	291 689	94,0 % (cible 80 %)	258 285	74,8 % (cible 80 %)	243 876	55,2 % (cible 80 %)

La cible pour l'année 2016-2017 n'a pas été atteinte ; le taux de réponse dans le délai se situant à 24,8 points de pourcentage en dessous de celle-ci. Ce résultat s'explique par une perte d'expertise en lien avec le départ d'employés et par l'augmentation de 3,7 % du nombre d'appels liés au sujet des travailleurs qualifiés (Mon projet Québec). Ces facteurs ont entrainé une augmentation du temps de traitement des appels qui a surpassé les gains escomptés avec la diminution des appels sur d'autres sujets.

Quant au nombre d'appels traités en 2016-2017, une diminution de 5,6 % (14 409 appels) est notée comparativement à 2015-2016. Cette baisse résulte du nombre d'appels moins élevé concernant l'*Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec* (–22,3 %) et du recul significatif des demandes au sujet des étudiants étrangers ou des travailleurs temporaires (–12,7 %) attribuable en partie aux modifications réglementaires du gouvernement canadien.

TÉLÉPHONIE : PROPORTION DES RÉPONSES DANS LE DÉLAI DE 3 MINUTES, 2014-2015 À 2016-2017



La clientèle peut téléphoner directement au Ministère pour obtenir de l'information sur différents sujets concernant l'immigration, la francisation ou l'intégration. Le service téléphonique est assuré par les préposées et préposés aux renseignements du Centre de contacts clientèle (CCC). Ce service est disponible les lundi, mardi, jeudi et vendredi de 8 h à 16 h 30 et le mercredi de 10 h 30 à 16 h 30.

Des capsules d'information automatisées sont également accessibles, 24 heures par jour, 7 jours sur 7, en français, en anglais et en espagnol. Les appels effectués en dehors des plages horaires ou lorsque le temps d'attente est trop élevé sont automatiquement dirigés vers le système d'information automatisé.

NOMBRE DE RÉPONSES FOURNIES PAR LE SYSTÈME AUTOMATISÉ

	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Réponses	42 079	70 415	62 491

Le nombre de réponses fournies par le système automatisé a connu une diminution de 11,3 % en 2016-2017 par rapport à l'exercice précédent. Ce changement s'explique par une plus grande accessibilité au CCC pendant la période de référence. En 2016-2017, le taux d'accessibilité [4] au CCC se situait à 91,9 %, ce qui représente une hausse de 2,8 points de pourcentage par rapport au résultat de 2015-2016 (89,1 %).

Engagement – Courriel

> Répondre à un courriel dans un délai de 2 jours ouvrables*

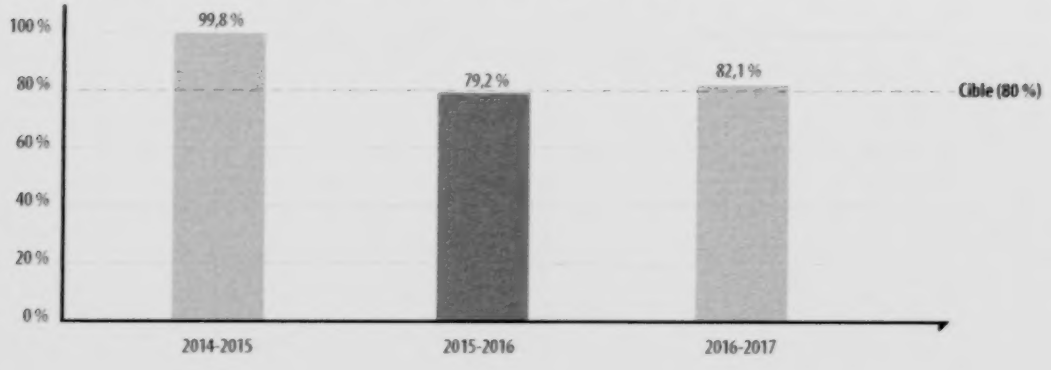
** Les résultats étant en hausse depuis 2012-2013, le Ministère a révisé le délai d'engagement à répondre à un courriel. Ainsi, depuis le 1er avril 2015, ce dernier est passé de 5 à 2 jours ouvrables.*

RÉSULTATS

		2014-2015				2015-2016		2016-2017	
Engagement et délai		Demandes traitées	Taux de réponse dans le délai	Engagement et délai		Demandes traitées	Taux de réponse dans le délai	Demandes traitées	Taux de réponse dans le délai
Courriel	5 jours	20 948	99,8 % (cible 80 %)	Courriel	2 jours	25 848	79,2 % (cible 80 %)	22 602	82,1 % (cible 80 %)

La cible 2016-2017 a été dépassée. Les demandes de renseignements généraux transmises par courriel sont traitées par les préposées et préposés de l'Équipe d'accueil à l'aéroport avec le soutien du CCC.

COURRIEL : PROPORTION DES RÉPONSES DANS LE DÉLAI DE 5 JOURS EN 2014-2015, ET DANS LE DÉLAI DE 2 JOURS EN 2015-2016 ET 2016-2017



4. Le taux d'accessibilité représente la proportion d'appels ayant accédé à une file d'attente par rapport à l'ensemble des appels présentés au Centre de contacts clientèle.

Service
Requête adressée à la Commissaire aux plaintes

Engagements

- Émettre un accusé de réception (écrit ou verbal) dans les 2 jours suivant la réception de toute requête acheminée à la Commissaire aux plaintes
- Traiter toute requête adressée à la Commissaire aux plaintes dans les 10 jours suivant sa réception

RÉSULTATS

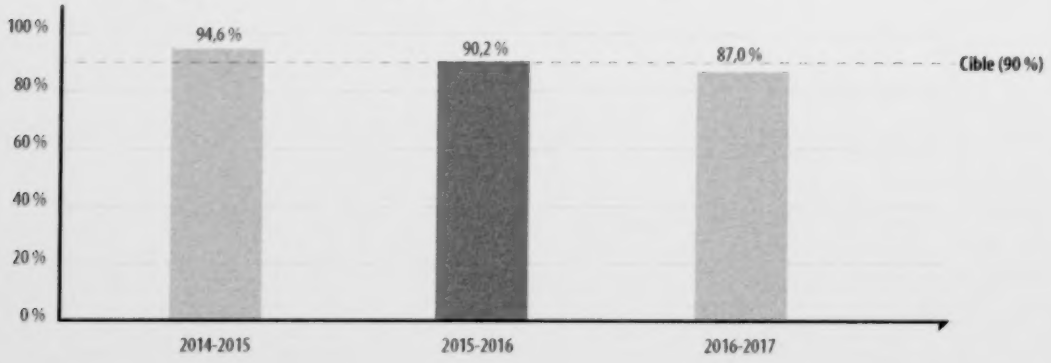
	2014-2015		2015-2016		2016-2017	
Engagements et délais	Requêtes traitées	Taux de réponse dans le délai	Requêtes traitées	Taux de réponse dans le délai	Requêtes traitées	Taux de réponse dans le délai
Accusé de réception dans les 2 jours	1 496	97,7 % (cible 90 %)	1 322	95,8 %* (cible 90 %)	1 597	99,1 % (cible 90 %)
Traitement d'une requête dans les 10 jours	1 496	94,6 % (cible 90 %)	1 322	90,2 % (cible 90 %)	1 597	87,0 % (cible 90 %)

** Donnée mise à jour.*

La cible 2016-2017 a été dépassée de 9,1 points de pourcentage pour l'engagement relatif à l'accusé de réception.

Pour ce qui est de l'engagement relatif au traitement d'une requête, le résultat se situe à 3 points de pourcentage au-dessous de la cible de 90 %, en raison principalement de l'augmentation de 20,8 % du nombre de requêtes traitées en 2016-2017 (1 597) par rapport à 2015-2016 (1 322).

PROPORTION DES REQUÊTES TRAITÉES DANS LES DÉLAIS PRÉVUS, 2014-2015 À 2016-2017



Le tableau ci-après présente le délai moyen de traitement d'une plainte jugée recevable au cours des trois dernières années. Une plainte est recevable lorsqu'elle peut être prise en charge par la Commissaire aux plaintes. Une plainte n'est pas recevable si elle concerne :

- une contestation de décision pour laquelle les lois et les règlements ou le Ministère prévoient déjà des mécanismes de révision ou d'appel ;
- un grief ou un commentaire concernant d'autres ministères et organismes ;
- une demande d'accès à l'information ;
- une insatisfaction exprimée par un membre du personnel dans l'exercice de ses fonctions ou par une personne en processus de recrutement ;
- une dénonciation.

DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT D'UNE PLAINTE JUGÉE RECEVABLE, 2014-2015 À 2016-2017

	2014-2015*	2015-2016*	2016-2017
Nombre de plaintes	780	516	702
Délai moyen (en jours)	7,52	8,08	9,39

** Données mises à jour.*

Motifs d'insatisfaction

En 2016-2017, la Commissaire aux plaintes a jugé recevables 702 plaintes. La proportion de plaintes fondées en 2016-2017 demeure similaire à celle de 2015-2016 : soit 31,5 % (221 plaintes) comparativement à 32,8 % (169 plaintes) l'année précédente. Une plainte est fondée lorsque son examen démontre une erreur ou un manquement dans la prestation de services au regard des engagements contenus dans la *Déclaration de services à la clientèle*, ainsi qu'au regard des lois, des règlements et des procédures en vigueur, ou encore qu'un préjudice a été causé au client.

En 2016-2017, les trois principaux motifs de plaintes fondées sont le délai de traitement (48 %), la qualité du traitement (17,2 %) et l'erreur administrative (10 %). Pour les plaintes portant sur la qualité du traitement qui ont été jugées fondées, les correctifs nécessaires ont été apportés par les unités administratives concernées.

MOTIFS D'INSATISFACTION DES PLAINTES JUGÉES RECEVABLES ET AYANT ÉTÉ TRAITÉES, QUE LA PLAINTE SOIT JUGÉE FONDÉE OU NON

Motif	2014-2015*	2015-2016*	2016-2017
Délai de traitement	161 (20,6 %)	140 (27,1 %)	309 (44,1 %)
Erreur administrative	19 (2,4 %)	43 (8,3 %)	27 (3,8 %)
Qualité du traitement	341 (43,7 %)	142 (27,5 %)	126 (17,9 %)
Décision sans recours	160 (20,5 %)	15 (2,9 %)	22 (3,1 %)
Rejet pour documents manquants ou non conformes**	2 (0,3 %)	46 (8,9 %)	32 (4,6 %)
Mon projet Québec	–	–	63 (9 %)
Autres motifs	97 (12,5 %)	130 (25,3 %)	123 (17,5 %)
TOTAL	**780 (100 %)**	**516 (100 %)**	**702 (100 %)**

** Données mises à jour.*

*** Le motif* Rejet pour documents manquants ou non conformes *a été ajouté le 1er janvier 2015 ; avant cette date, les plaintes à ce sujet étaient catégorisées sous les motifs* Qualité du traitement *ou* Décision sans recours.

Les délais de traitement ont été une importante source d'insatisfaction au cours des dernières années. Toutefois, le nombre de plaintes (fondées ou non fondées) ayant ce motif a augmenté considérablement en 2016-2017 pour atteindre 309, comparativement à 140 en 2015-2016 et à 161 en 2014-2015. Ces plaintes proviennent essentiellement des candidates et candidats ayant présenté une demande dans le cadre du Programme régulier des travailleurs qualifiés (PRTQ) et dont le traitement n'a pas été finalisé.

En 2016-2017, la Commissaire aux plaintes a reçu 63 plaintes au sujet du portail client Mon projet Québec, principalement lors des périodes de réception des demandes des travailleurs qualifiés, soit en juin et en août 2016. L'insatisfaction manifestée par les candidates et candidats provenait notamment de l'impossibilité de présenter une demande de Certificat de sélection du Québec (CSQ) en ligne dans le cadre du PRTQ par l'entremise de Mon projet Québec, le nombre maximal de 5 000 demandes à recevoir ayant été atteint.

Service
Demande de Certificat de sélection du Québec dans le cadre du Programme de l'expérience québécoise (PEQ)

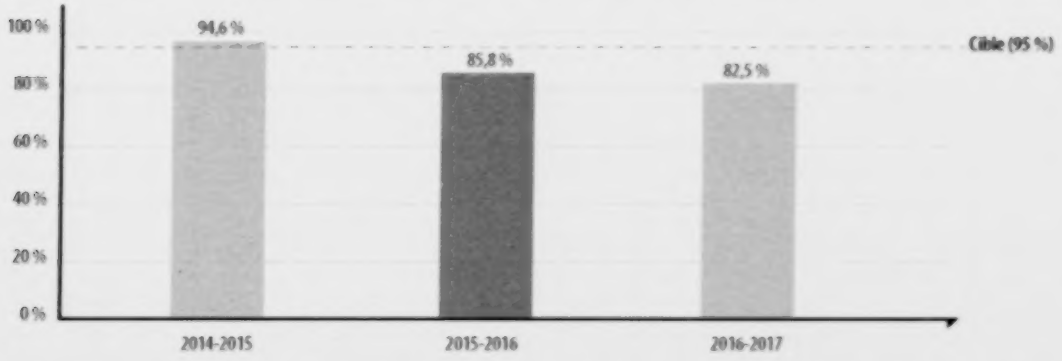
Engagement

> Rendre une décision à la suite d'une demande de CSQ dans le cadre du PEQ dans les 20 jours suivant la réception de la demande

RÉSULTATS

	2014-2015		2015-2016		2016-2017	
Engagement et délai	**Décisions rendues**	**Taux de réponse dans le délai**	**Décisions rendues**	**Taux de réponse dans le délai**	**Décisions rendues**	**Taux de réponse dans le délai**
Décision sur une demande dans les 20 jours	5 479	94,6 % (cible 95 %)	6 043	85,8 % (cible 95 %)	7 220	82,5 % (cible 95 %)

DEMANDE DE CERTIFICAT DE SÉLECTION DU QUÉBEC DANS LE CADRE DU PROGRAMME DE L'EXPÉRIENCE QUÉBÉCOISE : PROPORTION DES DÉCISIONS RENDUES DANS LES 20 JOURS, 2014-2015 À 2016-2017



La cible 2016-2017 n'a pas été atteinte. Le résultat de 82,5 % est en baisse par rapport à celui de 2015-2016. Ce résultat s'explique par l'augmentation de 19,5 % du nombre de décisions rendues en 2016-2017 comparativement à 2015-2016. Par ailleurs, le nombre de demandes reçues au PEQ en 2016-2017 était de 8 172 comparativement à 6 253 en 2015-2016, ce qui représente une augmentation de 30,7 %. Des mesures ont été mises en place au printemps 2017 pour répondre aux augmentations ponctuelles du nombre de dossiers reçus.

Service
Demande de séjour temporaire au Québec (étudiantes et étudiants étrangers)

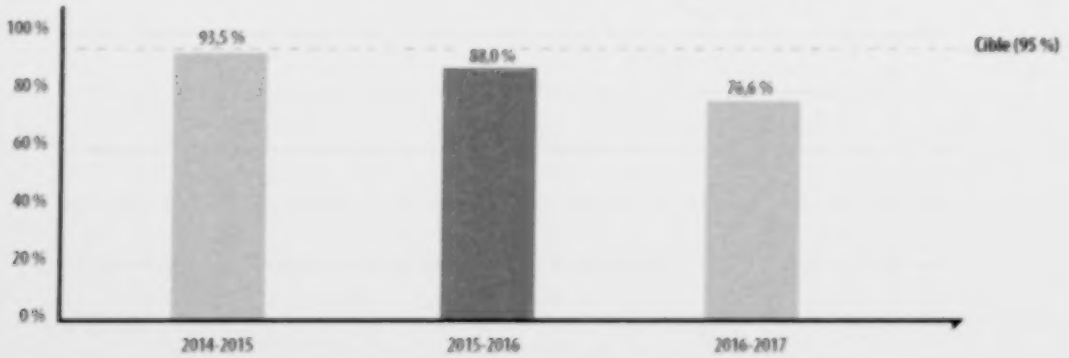
Engagement

> Rendre une décision à la suite d'une demande de Certificat d'acceptation du Québec (CAQ) pour études dans les 20 jours suivant la réception de la demande

RÉSULTATS

	2014-2015		2015-2016		2016-2017	
Engagement et délai	**Décisions rendues**	**Taux de réponse dans le délai**	**Décisions rendues**	**Taux de réponse dans le délai**	**Décisions rendues**	**Taux de réponse dans le délai**
Décision à la suite d'une demande de CAQ pour études dans les 20 jours	39 582	93,5 % (cible 95 %)	40 096	88,0 % (cible 95 %)	48 338	76,6 % (cible 95 %)

DEMANDES DE SÉJOUR TEMPORAIRE AU QUÉBEC (ÉTUDIANTES ET ÉTUDIANTS ÉTRANGERS) : PROPORTION DES DÉCISIONS RENDUES DANS LES 20 JOURS, 2014-2015 À 2016-2017



La cible 2016-2017 n'a pas été atteinte. Même si le nombre de décisions rendues dans les 20 jours a augmenté de 20,6 % par rapport à celui de 2015-2016 (40 096 à 48 338), le taux de réponse dans le délai se situe au-dessous de la cible (–18,4 points de pourcentage).

Le résultat s'explique par l'augmentation du nombre de demandes de CAQ présentées dans le cadre du Programme des étudiants étrangers (PEE). Des mesures ont été mises en place au printemps 2017 pour répondre à l'augmentation des demandes dans le cadre du PEE.

Service
Demande d'engagement de parrainage familial

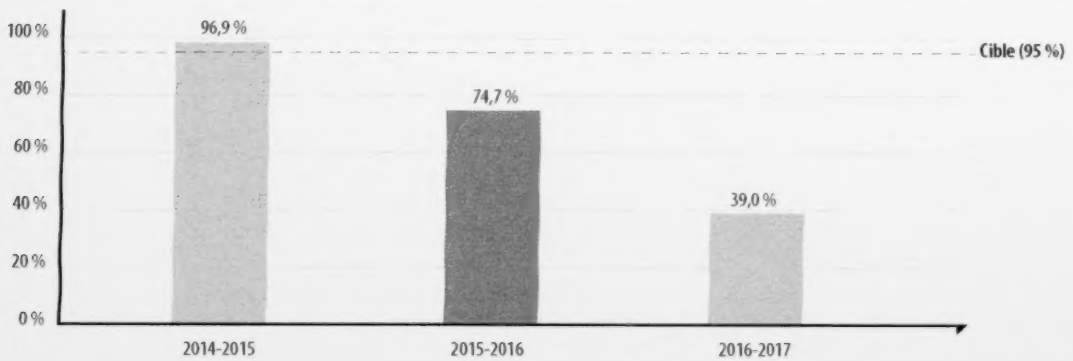
Engagement

> Rendre une décision à la suite d'une demande d'engagement de parrainage familial dans les 25 jours suivant la réception de la demande

RÉSULTATS

	2014-2015		2015-2016		2016-2017	
Engagement et délai	Décisions rendues	Taux de réponse dans le délai	Décisions rendues	Taux de réponse dans le délai	Décisions rendues	Taux de réponse dans le délai
Décision sur une demande dans les 25 jours	7 483	96,9 % (cible 95 %)	8 724	74,7 % (cible 95 %)	12 661	39,0 % (cible 95 %)

PARRAINAGE FAMILIAL : PROPORTION DES DÉCISIONS RENDUES DANS LES 25 JOURS, 2014-2015 À 2016-2017



La cible 2016-2017 n'a pas été atteinte. Même si le nombre de décisions rendues en 2016-2017 affiche une hausse de 45,1 % par rapport à celui de l'année précédente, le taux de réponse dans le délai se situe en dessous de la cible.

Le résultat s'explique par l'augmentation de demandes provoquée par la décision d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada en juin 2016 de procéder au traitement accéléré des demandes de parrainage en inventaire, ce qui a généré une augmentation des demandes d'engagement présentées au Ministère et a eu une incidence sur les délais de traitement. La clientèle a été avisée des délais sur le site Immigration-Québec et par l'envoi d'un accusé de réception. Par ailleurs, le nombre de demandes d'engagement de parrainage à traiter reçues en 2016-2017 était de 15 596 comparativement à 9 912 en 2015-2016, ce qui représente une augmentation de 57,3 %.

Depuis avril 2017, la proportion de décisions rendues dans le délai est en hausse.

Service
Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec

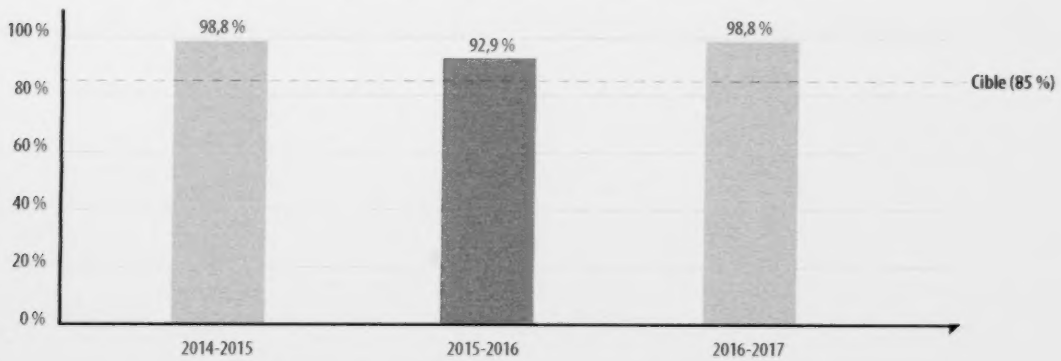
Engagement

> Envoyer une lettre confirmant l'ouverture du dossier dans les 15 jours suivant la réception d'une demande d'*Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec* et invitant la personne à consulter le site Internet du Ministère pour connaître le délai de traitement

RÉSULTATS

	2014-2015		2015-2016		2016-2017	
Engagement et délai	**Lettres de confirmation envoyées**	**Taux d'envoi dans le délai**	**Lettres de confirmation envoyées**	**Taux d'envoi dans le délai**	**Lettres de confirmation envoyées**	**Taux d'envoi dans le délai**
Envoi d'une lettre de confirmation d'ouverture du dossier dans les 15 jours	17 522	98,8 % (cible 85 %)	11 178	92,9 % (cible 85 %)	11 829	98,8 % (cible 85 %)

ÉVALUATION COMPARATIVE DES ÉTUDES EFFECTUÉES HORS DU QUÉBEC : ENVOI D'UNE LETTRE DE CONFIRMATION D'OUVERTURE DU DOSSIER DANS LES 15 JOURS, 2014-2015 À 2016-2017



La cible 2016-2017 a été dépassée. Au 31 mars 2017, un total de 11 829 lettres de confirmation avaient été envoyées, et le délai prescrit avait été respecté dans 98,8 % des cas, ce qui représente 13,8 points de pourcentage au-dessus de la cible.

Service
Séance de groupe *Premières démarches d'installation*

Engagement

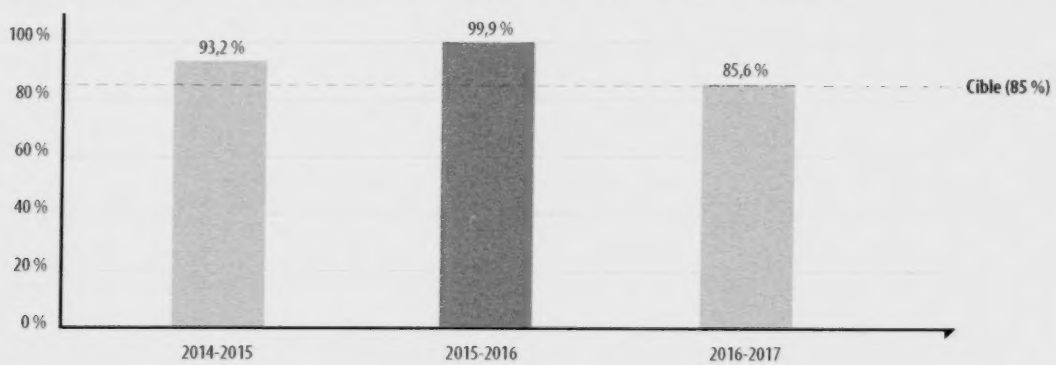
> Offrir un rendez-vous dans les 5 jours à compter de la date de réception de la demande

RÉSULTATS

	2014-2015		2015-2016		2016-2017	
Engagement et délai*	Rendez-vous offerts	Taux de réponse dans le délai	Rendez-vous offerts	Taux de réponse dans le délai	Rendez-vous offerts	Taux de réponse dans le délai
Rendez-vous offerts dans les 5 jours	7 594	93,2 % (cible 85 %)	5 475	99,9 % (cible 85 %)	4 506	85,6 % (cible 85 %)

** La méthodologie de calcul utilisée mesure l'écart entre la date de prise de rendez-vous et la date à laquelle le Ministère peut offrir le service. Cette façon de faire permet de retirer du calcul les rendez-vous non acceptés par la clientèle en raison de sa non-disponibilité et ceux qui ont été reportés à sa demande. Depuis 2015-2016, le correctif apporté à la méthodologie de calcul permet d'appliquer cette façon de faire pour tous les rendez-vous.*

SÉANCE DE GROUPE *PREMIÈRES DÉMARCHES D'INSTALLATION*: PROPORTION DES RENDEZ-VOUS OFFERTS DANS LES 5 JOURS, 2014-2015 À 2016-2017



La cible 2016-2017 a été respectée. En 2016-2017, le Ministère a offert 4 506 rendez-vous pour la séance de groupe *Premières démarches d'installation*.

Par ailleurs, du 1er avril 2016 au 31 mars 2017, 2 983 personnes distinctes ont participé à la séance *Premières démarches d'installation*, dont 1 454 femmes.

Service
Session *Objectif Intégration*

Engagement

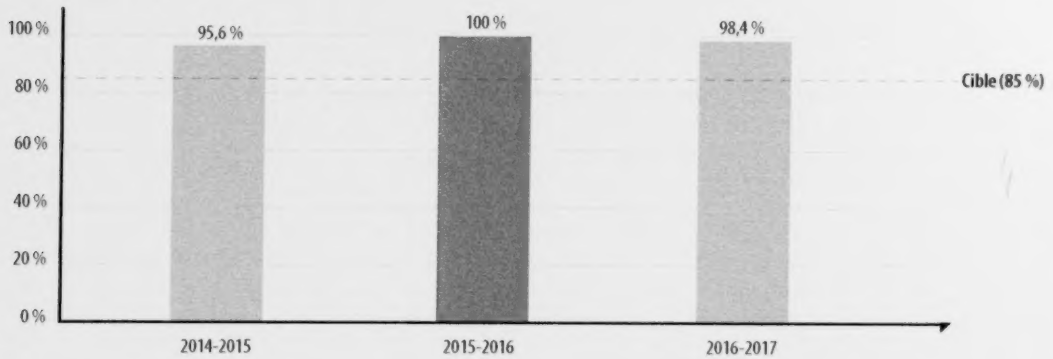
> Offrir un rendez-vous dans les 15 jours à compter de la date de réception de la demande

RÉSULTATS

	2014-2015		2015-2016		2016-2017	
Engagement et délai*	**Rendez-vous offerts**	**Taux de réponse dans le délai**	**Rendez-vous offerts**	**Taux de réponse dans le délai**	**Rendez-vous offerts**	**Taux de réponse dans le délai**
Rendez-vous offerts dans les 15 jours	7 982	95,6 % (cible 85 %)	6 749	100 % (cible 85 %)	6 310	98,4 % (cible 85 %)

** La méthodologie de calcul utilisée mesure l'écart entre la date de prise de rendez-vous et la date à laquelle le Ministère peut offrir le service. Cette façon de faire permet de retirer du calcul les rendez-vous non acceptés par la clientèle en raison de sa non-disponibilité et ceux qui ont été reportés à sa demande. Depuis 2015-2016, le correctif apporté à la méthodologie de calcul permet d'appliquer cette façon de faire pour tous les rendez-vous.*

SESSION *OBJECTIF INTÉGRATION*: PROPORTION DES RENDEZ-VOUS OFFERTS DANS LES 15 JOURS, 2014-2015 À 2016-2017



La cible 2016-2017 a été dépassée de 13,4 points de pourcentage. En 2016-2017, le Ministère a offert 6 310 rendez-vous pour la session *Objectif Intégration*. Le contenu d'*Objectif Intégration*, en plus d'être offert dans le cadre des sessions dans les organismes communautaires, est intégré dans les cours de français.

Du 1er avril 2016 au 31 mars 2017, 3 840 personnes distinctes ont participé à la session dans les organismes communautaires et 3 453 personnes distinctes ont reçu cette information dans le cadre des cours de français. Au total, 7 227[5] personnes distinctes ont reçu cette information.

Par ailleurs, le Ministère offre, en plus des activités collectives portant sur les *Premières démarches d'installation* et *Objectif Intégration*, des rencontres individuelles. En 2016-2017, 43 204 personnes distinctes ont bénéficié d'une première rencontre individuelle en services d'intégration, dont 23 941 femmes.

5. Le total de personnes distinctes ne correspond pas à la somme des parties puisque certaines personnes ont participé à la session *Objectif Intégration* dans un organisme à but non lucratif ou ont reçu l'information dans le cadre d'un cours de français.

Service
Cours de français à temps complet

Engagement

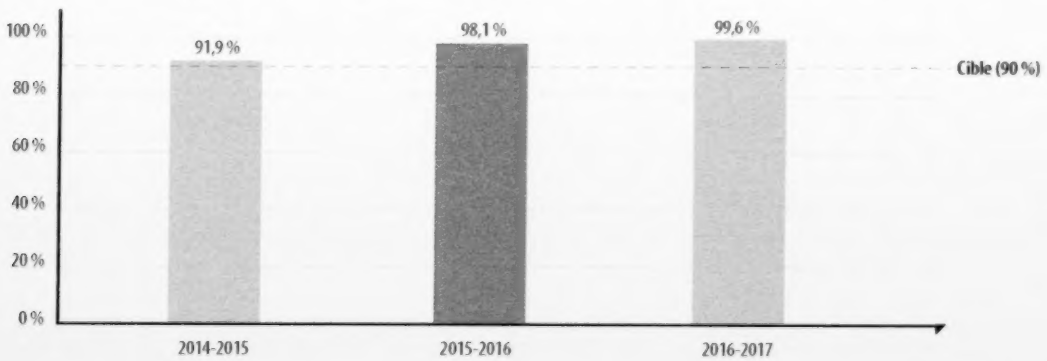
> Remettre ou faire parvenir un avis d'admissibilité aux personnes qui s'inscrivent à un cours de français à temps complet dans les 20 jours à compter de la date de réception de la demande

RÉSULTATS

	2014-2015		2015-2016		2016-2017	
Engagement et délai	**Avis remis ou envoyés**	**Taux de réponse dans le délai**	**Avis remis ou envoyés**	**Taux de réponse dans le délai**	**Avis remis ou envoyés**	**Taux de réponse dans le délai**
Avis d'admissibilité* remis ou envoyé dans les 20 jours (temps complet)	13 037	91,9 % (cible 90 %)	13 176	98,1 % (cible 90 %)	11 948	99,6 % (cible 90 %)

** Une personne qui s'inscrit à un cours de français est déclarée admissible après vérification de son admissibilité statutaire et au moment où elle obtient une évaluation de classement établissant son niveau de connaissance du français. Le cas échéant, un avis est envoyé ou remis à la personne confirmant son admissibilité au cours de français à temps complet.*

COURS DE FRANÇAIS À TEMPS COMPLET : PROPORTION DES AVIS D'ADMISSIBILITÉ REMIS OU ENVOYÉS DANS LES 20 JOURS, 2014-2015 À 2016-2017



La cible 2016-2017 a été dépassée de 9,6 points de pourcentage. En 2016-2017, presque la totalité des avis d'admissibilité (99,6 %) au cours de français à temps complet ont été remis ou envoyés dans les 20 jours ou moins après la réception de la demande.

Engagement

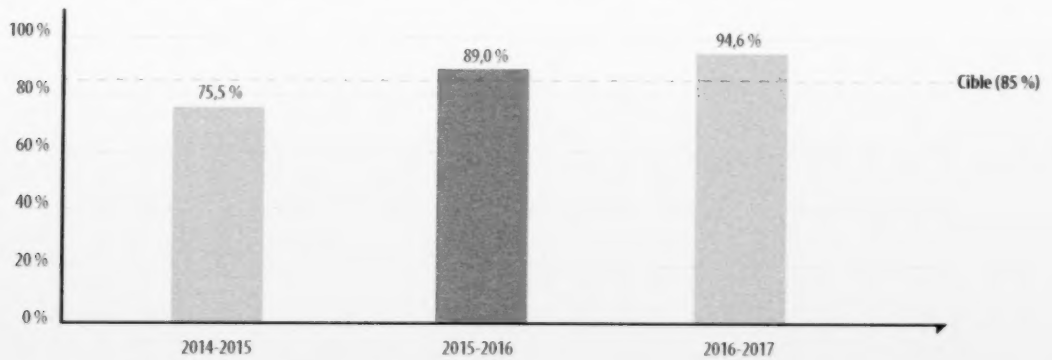
> Faire en sorte que les personnes, qui s'inscrivent pour la première fois à un cours de français à temps complet, commencent leur cours au plus tard 65 jours après la confirmation de leur admissibilité

RÉSULTATS

	2014-2015		2015-2016		2016-2017	
Engagement et délai *	Personnes ayant commencé leur cours	Taux de réponse dans le délai	Personnes ayant commencé leur cours	Taux de réponse dans le délai	Personnes ayant commencé leur cours	Taux de réponse dans le délai
Nouvelles et nouveaux élèves commençant leur cours dans les 65 jours	6 682	75,5 % (cible 85 %)	6 890	89,0 % (cible 85 %)	7 294	94,6 % (cible 85 %)
Nombre moyen de jours		46 jours		38 jours		35 jours

* *Le délai est calculé entre la date de l'avis d'admissibilité et la date du début du premier cours à temps complet.*

COURS DE FRANÇAIS À TEMPS COMPLET : PROPORTION DES PERSONNES S'INSCRIVANT POUR LA PREMIÈRE FOIS ET AYANT COMMENCÉ LEUR COURS DANS LES 65 JOURS, 2014-2015 À 2016-2017



La cible 2016-2017 a été dépassée de 9,6 points de pourcentage. De plus, le délai d'attente moyen en 2016-2017 a été plus court qu'en 2015-2016, passant de 38 à 35 jours, et ce, nonobstant l'augmentation du nombre de demandes.

MESURE DE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Dans sa *Déclaration de services à la clientèle*, le Ministère s'engage à améliorer ses services de façon continue. Pour ce faire, il prévoit de consulter périodiquement sa clientèle sur sa satisfaction à l'égard de ses services.

Afin de répondre à cet engagement et pour faire suite au *Plan de mesure de la satisfaction de la clientèle 2013-2016*[6], le Ministère s'est doté d'un nouveau plan de mesure de la satisfaction de la clientèle pour la période 2016-2021 qui inclut la majorité des services offerts.

La spécificité du Plan 2016-2021 réside dans l'adoption d'une méthodologie plus souple : elle permet de mesurer la satisfaction pour chaque service ou groupe de services plus fréquemment (chaque 10 mois), et les questionnaires sont moins longs afin d'obtenir une rétroaction rapide. De plus, les personnes répondantes ne sont pas sollicitées à répétition.

La satisfaction est mesurée à partir d'une échelle à 4 niveaux (très satisfait, plutôt satisfait, plutôt insatisfait, très insatisfait). Afin d'obtenir la satisfaction globale (très satisfait et plutôt satisfait) à l'égard d'un service, la clientèle est invitée à répondre à la question suivante « Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction à l'égard du service évalué ? ».

Les résultats des sondages sont compilés une fois par année, à l'intérieur d'un même rapport. Lorsque la satisfaction globale à l'égard d'un service est de 80 % ou moins, les directions concernées sont tenues de proposer des pistes d'amélioration pour remédier aux sources d'insatisfaction de la clientèle et de fixer une cible de satisfaction à atteindre avant la tenue du sondage suivant.

Un premier exercice de mesure de la satisfaction de la clientèle dans sa nouvelle formule a été effectué simultanément pour 7 services. Les questionnaires ont été mis en ligne le 30 novembre 2016 et la collecte des données s'est poursuivie jusqu'à janvier 2017[7]. Les principaux résultats de cet exercice sont compilés dans le tableau ci-après :

Services évalués	Satisfaction globale
Demande de Certificat de sélection du Québec (CSQ) dans le cadre du Programme de l'expérience québécoise (PEQ)	94,4 %
Séance de groupe *Premières démarches d'installation* (PDI)	95,3 %
Session *Objectif Intégration* (OI)	93,6 %
Service d'intégration en ligne (SIEL)	
> En autoformation	94,6 %
> Avec accompagnement	93,4 %
Service de renseignements généraux par courriel	70,2 %
Service des plaintes	66,7 %[8]
Site Web	
> *Vivre au Québec / Living in Québec*	88,8 % / 86,2 %
> *Travailler au Québec / Working in Québec*	78,9 % / 76,3 %

6. Ce plan s'est terminé au printemps 2016 avec le dépôt de deux rapports de sondage dont l'un portait sur la séance *Premières démarches d'installation* et l'autre, sur le Service de renseignements généraux par téléphone. Recueillies en 2015, les données ont permis d'établir la satisfaction globale (% de personnes ayant octroyé une note de 8 ou plus sur 10) pour ces services à 81,1 % et 56,8 % respectivement.

7. À l'exception du sondage sur le Service de renseignements généraux par courriel qui est resté en ligne jusqu'au 1er mars 2017.

8. Ce taux exclut les personnes répondantes qui ont formulé une plainte concernant le rejet de leur demande d'immigration. Lorsque celle-ci sont considérées, la satisfaction globale pour ce service chute à 61,9 %.

DÉVELOPPEMENT DURABLE 2015-2020

La Loi sur le développement durable (RLRQ, c. D-8.1.1), sanctionnée en 2006, engage le gouvernement à adopter et à réviser périodiquement la *Stratégie gouvernementale de développement durable*. Les ministères et un nombre important d'organismes sont tenus de mettre en œuvre des plans d'action pour contribuer à l'atteinte des objectifs de cette stratégie.

Le *Plan d'action de développement durable 2015-2020* du Ministère comporte 13 actions suivies au moyen de 22 indicateurs, auxquels sont assorties 29 cibles. Il contribue à l'atteinte de 7 objectifs ainsi qu'à la mise en œuvre de 4 activités dites « incontournables » de la *Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020*.

En 2016-2017, des 16 cibles visées :

- 14 ont été atteintes, dont 1 a fait l'objet d'une modification (indicateur 1.6.1) ;
- 1 n'a pas été atteinte (indicateur 1.5.1) ;
- 1 cible a été retirée (indicateur 5.1.1).

Stratégie gouvernementale de développement durable 2015 ≫ 20

Les résultats de l'exercice 2016-2017 sont présentés à l'Annexe 3.

ÉGALITÉ FEMMES-HOMMES DANS UN CONTEXTE D'IMMIGRATION, DE PARTICIPATION ET D'INCLUSION

Plusieurs indicateurs montrent que la situation des femmes immigrantes sur le marché du travail s'est grandement améliorée au cours de la dernière décennie. Durant cette période, la proportion de femmes immigrantes en emploi a progressé et s'est fixée, en 2016, à 65,1 %[9], un niveau record. Il s'agit d'une hausse de plus de 8 points de pourcentage par rapport au début de la série chronologique en 2006 (56,8 %).

Le taux de chômage parmi les femmes immigrantes a également reculé au cours de ladite période ; il s'est fixé à 10,1 % en 2016, un creux historique comparativement à 13,8 % en 2006. Chez les hommes, le taux est de 9,9 %. Cette similarité s'explique par un gain d'emplois nettement supérieur chez les femmes immigrantes en 2016 que chez les hommes immigrants. Les indicateurs montrent toutefois une participation toujours moindre des femmes immigrantes au marché du travail comparativement à celle de l'ensemble des femmes de la population québécoise et un taux de chômage de près du double.

Malgré ces améliorations, le Ministère demeure conscient que certaines femmes immigrantes connaissent une intégration difficile sur le marché du travail, notamment celles arrivées récemment et vivant dans un contexte de vulnérabilité. C'est pourquoi il appuie ou met en œuvre des projets qui leur sont destinés.

Participation et inclusion

En 2016-2017, le Ministère a financé 93 organismes qui offrent des services de soutien à l'installation et à l'intégration, pour des sommes totalisant 15 937 218 $.

Certains de ces organismes ont une approche spécifique à l'égard des femmes. Ils font, par exemple, du dépistage des problématiques de violence, donnent de l'information sur les services offerts dans le milieu et font, au besoin, de l'aiguillage vers les organismes du réseau de la santé et des services sociaux. Il s'agit des organismes suivants :

	Financement 2016-2017
Association des femmes immigrantes de l'Outaouais	100 637 $
Centre communautaire des femmes sud-asiatiques	158 658 $
Centre des femmes de Montréal	313 224 $
Collectif des femmes immigrantes du Québec	164 423 $
Service d'interprète, d'aide et de référence aux immigrants (SIARI)	411 084 $
TOTAL	**1 148 026 $**

9. Il s'agit des femmes immigrantes de 15 à 64 ans. Source : Enquête sur la population active – Statistique Canada.

Le Ministère a également financé 10 organismes pour qu'ils offrent la session *Objectif Intégration* conçue pour sensibiliser les personnes immigrantes aux valeurs communes de la société québécoise, dont l'égalité entre les femmes et les hommes. Du 1er avril 2016 au 31 mars 2017, 3 840 personnes distinctes, dont 2 011 femmes, ont participé à la session dans des organismes communautaires et 3 453 personnes distinctes, dont 2 170 femmes, ont reçu cette information par l'intermédiaire du contenu intégré dans les cours en francisation. Au total, 7 227[10] personnes distinctes ont été sensibilisées à l'égalité entre les femmes et les hommes, dont 4 142 femmes, soit 57,3 % des personnes participantes.

Depuis 2012-2013, les organismes qui donnent la session *Objectif Intégration* ont aussi l'obligation, dans le cadre de leur entente avec le Ministère, de faire connaître aux personnes immigrantes le guide du Secrétariat à la condition féminine *À parts égales, à part entière.* Un exemplaire du guide est ainsi remis à chaque participante et participant.

Le Programme *Mobilisation-Diversité* vise à amener les acteurs socioéconomiques à faire de la diversité ethnoculturelle un facteur stratégique de développement et de vitalité des territoires.

En 2016-2017, dans le cadre de l'entente avec la Ville de Montréal, 6 projets visant particulièrement les femmes ont été financés pour un montant total de 185 000 $. Il s'agit des projets conclus avec les organismes suivants (les montants ci-après représentent des sommes engagées) : Centre communautaire de loisirs Sainte-Catherine-d'Alexandrie (11 250 $), Carrefour des femmes de Saint-Léonard (50 000 $), Carrefour de ressources en interculturel (18 750 $), Concertation-Femme (50 000 $), 1, 2, 3 GO ! Saint-Michel/Femmes-Relais (30 000 $) et Centre humanitaire d'organisation de ressources et de référence d'Anjou (25 000 $).

Ces projets visent à briser l'isolement des femmes, à aider celles-ci à se bâtir un réseau, à favoriser leur pleine participation et à mieux connaître la société québécoise ainsi que les ressources offertes dans les milieux.

En 2016-2017, un financement de 50 000 $ a été accordé à l'organisme *Petites-mains* pour le projet « Au Québec, chacune sa place ! », qui vise les femmes immigrantes éloignées du marché du travail. Au total, 4 cohortes d'environ 10 participantes ont suivi un parcours de 11 semaines. Ce parcours jumèle des activités d'intégration socioprofessionnelle et des cours de français, suivis de 3 semaines de stage en formation professionnelle. Il est à noter que le projet bénéficie de l'apport du personnel enseignant du Ministère pour assurer le service de francisation aux participantes, dans le cadre du Programme d'intégration linguistique pour les immigrants.

Francisation

Le Ministère a mis en œuvre diverses actions pour permettre aux femmes immigrantes d'apprendre le français. Ces actions ont notamment pour objectifs de :

- Répondre davantage aux besoins des femmes immigrantes dans les différentes étapes de leur parcours d'intégration à la société québécoise ;
- Permettre aux femmes immigrantes d'acquérir une maîtrise du français à des niveaux de compétence plus avancés dans divers domaines professionnels ;
- Rejoindre les femmes immigrantes qui vivent isolées.

En 2016-2017, les femmes représentaient :

- 61,1 % des personnes ayant participé à un cours de français à temps complet ;
- 63,0 % des personnes ayant participé à un cours de français à temps partiel ;
- 54,2 % des personnes inscrites aux cours de français en ligne de niveaux intermédiaire et avancé, ainsi que dans les modules en autoformation dans les domaines professionnels ;
- 85,0 % des élèves ayant bénéficié d'une allocation pour frais de garde.

Les cours de français en présentiel élaborés pour certains domaines professionnels ont permis de soutenir les femmes immigrantes dans leur démarche professionnelle. En 2016-2017, les femmes représentaient 64,6 % de l'ensemble des personnes inscrites aux cours suivants :

- Cours de français pour les infirmières et infirmiers et autres professionnelles et professionnels de la santé : 134 femmes, soit 78,8 % des personnes inscrites ;
- Cours de français spécialisé dans les domaines du génie et des sciences appliquées : 34 femmes, soit 38,6 % des personnes inscrites ;
- Cours de français spécialisé dans les domaines du droit, de l'administration et des affaires : 112 femmes, soit 64,7 % des personnes inscrites.

Des cours de français à temps partiel sont aussi offerts aux personnes immigrantes qui participent au Programme des aides familiaux résidants afin de les aider à briser l'isolement et à faciliter leur participation à la société québécoise. En 2016-2017, 386 femmes ont participé à ces cours, soit 92,3 % des personnes inscrites.

10. Le total de personnes distinctes ne correspond pas à la somme des parties puisque certaines personnes ont participé à la session *Objectif Intégration* dans un organisme à but non lucratif ou ont reçu l'information dans le cadre d'un cours de français.

L'ensemble des élèves qui fréquentent les cours réguliers à temps complet et à temps partiel est sensibilisé au respect de la liberté individuelle et de l'égalité des personnes ainsi qu'à la lutte contre la violence conjugale et les agressions sexuelles, des notions qui font partie des contenus du deuxième volet du *Programme-cadre de français pour les personnes immigrantes adultes*. Celui-ci fournit de l'information sur les réseaux d'aide et présente les repères socioculturels et les valeurs communes de la société québécoise. Il décrit aussi la compétence interculturelle que les personnes immigrantes doivent développer durant le cursus de formation.

Pour renforcer la valeur d'égalité entre les femmes et les hommes

La Politique québécoise en matière d'immigration, de participation et d'inclusion et sa Stratégie d'action 2016-2021 confirment l'engagement du Ministère en matière d'intégration de l'analyse différenciée selon les sexes (ADS) dans ses pratiques.

Les travaux réalisés au Ministère en 2016-2017 en matière d'ADS s'inscrivent dans le cadre d'un projet de recherche-action sur l'implantation de l'ADS dans les pratiques gouvernementales. Cette recherche est réalisée par l'École nationale d'administration publique et financée par le Secrétariat à la condition féminine. Elle a permis d'établir un diagnostic sur l'intégration de l'ADS au Ministère à partir duquel un plan de travail a été élaboré.

Le Ministère collabore à la mise en œuvre de différents plans d'action gouvernementaux pour l'égalité entre les femmes et les hommes et en matière de violence conjugale et sexuelle, notamment le *Plan d'action gouvernemental 2012-2017 en matière de violence conjugale* ainsi que la *Stratégie gouvernementale pour prévenir et contrer les violences sexuelles 2016-2021*.

Enfin, pour la huitième année consécutive, le rapport annuel de gestion contient des données sexuées et est rédigé en conformité avec les règles de rédaction épicène.

ÉTHIQUE

Le Ministère poursuit ses efforts visant à promouvoir l'éthique et à sensibiliser le personnel aux enjeux inhérents à la réalisation de sa mission et, de manière plus générale, à son rôle d'agent public. Cet engagement se traduit notamment par un réseau de répondantes et répondants en éthique actif dans les principaux secteurs de l'organisation et par le maintien d'un registre des interventions éthiques depuis plusieurs années.

En 2016-2017, 6 sessions de formation ont été données par le responsable ministériel en éthique.

La présentation sur l'éthique est systématiquement offerte dans le cadre des journées d'accueil du nouveau personnel. Elle permet de faire connaître les valeurs organisationnelles de même que les outils pour guider le personnel en matière d'éthique et de déontologie.

ACCÈS À L'INFORMATION ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (chapitre A-2.1)

Au cours de l'exercice 2016-2017, le Ministère a traité 667 demandes d'accès formulées en vertu des articles 9, 83 et 89 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (chapitre A-2.1). À ce nombre s'ajoutent 19 demandes reçues, mais pour lesquelles les requérantes et requérants ont été dirigés au Centre de contacts clientèle, puisqu'il s'agissait plutôt de demandes d'information.

Parmi les 667 demandes traitées, 83,1 % (554) visaient l'accès à des renseignements personnels, 1,2 % (8) la rectification de renseignements personnels et 15,7 % (105) les documents détenus par le Ministère. Elles provenaient à 45,4 % (303) de consultantes ou consultants en immigration, à 26,7 % (178) d'avocates ou d'avocats, à 23,5 % (157) de particuliers, à 3 % (20) de parlementaires, à 0,6 % (4) de journalistes et à 0,8 % (5) d'autres sources.

La quasi-totalité des décisions, soit près de 98,7 % (658), ont été rendues dans les délais prescrits par la Loi. En effet, 580 décisions ont été rendues dans les 20 jours suivant la réception de la demande et 78 ont nécessité une prolongation de 10 jours en vertu des articles 47 et 98.

Délais de traitement	1 à 20 jours	21 à 30 jours	31 jours et plus
Demandes d'accès à des renseignements personnels	507	45	2
Demandes de rectification de renseignements personnels	8	0	0
Demandes d'accès à des documents	65	33	7
Total partiel	**580**	**78**	
		658	**9**
TOTAL			**667**

Décisions rendues

Le Ministère a répondu à 630 des 667 demandes reçues ; 37 requérantes et requérants ont renoncé à leur demande en cours de traitement. Les décisions rendues ont été très largement favorables à l'accès. En effet, dans 97,2 % des cas (612), l'accès a été accordé intégralement ou en partie et n'a été refusé complètement que dans 2,2 % des cas (14). Les principales restrictions au droit d'accès évoquées visaient notamment le caractère confidentiel des renseignements personnels (articles 53, 54 et 59.1) et les renseignements ayant des incidences sur les décisions administratives ou politiques (articles 30 à 40). Par ailleurs, à 4 reprises, les requérantes et requérants ont été redirigés vers un autre organisme public, puisque leurs demandes relevaient de la compétence de celui-ci ou étaient relatives à un document produit par ou pour celui-ci (article 48).

Demandes	Acceptées intégralement	Acceptées partiellement	Refusées	Redirigées	Renonciations
Demandes d'accès à des renseignements personnels	418	96	5	1	34
Demandes de rectification de renseignements personnels	6	0	0	0	2
Demandes d'accès à des documents	47	45	9	3	1
Total partiel (décisions rendues)	**471**	**141**			
		612	**14**	**4**	
			630		**37**
TOTAL (décisions traitées)				**667**	

De l'ensemble des décisions rendues par le Ministère, 4 ont fait l'objet d'une demande de révision auprès de la Commission d'accès à l'information du Québec (CAI). Par ailleurs, aucune demande d'accès n'a requis la mise en place de mesures d'accommodement pour des raisons de handicap physique.

Sensibilisation à l'accès et à la protection des renseignements personnels

Au cours de l'exercice 2016-2017, les gestionnaires du Ministère ont été rencontrés, afin d'être sensibilisés à la directive ministérielle de traitement des demandes d'accès. Par ailleurs, un article a été publié dans l'intranet ministériel, afin de souligner la Journée du droit à l'information.

Application du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, c. A-21, r. 2)

Conformément aux dispositions de la section III du Règlement, le Ministère diffuse sur son site Internet l'inventaire des fichiers de renseignements personnels, le Registre des communications de renseignements personnels ainsi que les décisions et les documents transmis dans le cadre des demandes d'accès. Il publie également les renseignements liés à ses dépenses, et ce, à une fréquence trimestrielle.

En 2016-2017, le Comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels et la sécurité de l'information a été consulté au sujet d'un projet de sondages à réaliser dans le cadre du *Plan de mesure de la satisfaction de la clientèle à l'égard des services du Ministère 2016-2021*.

POLITIQUE GOUVERNEMENTALE SUR L'ALLÈGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF

La Politique gouvernementale sur l'allègement réglementaire et administratif, adoptée en 2014, s'inscrit dans l'ensemble des efforts du gouvernement visant à réduire le fardeau réglementaire et administratif des entreprises et à s'assurer que les projets de normes de nature législative ou réglementaire soient correctement évalués et que leurs coûts soient réduits autant que possible. La Politique porte autant sur la réglementation existante que sur les nouveaux projets de loi et de règlement, les énoncés de politique et les plans d'action pouvant conduire à des obligations réglementaires.

En 2015-2016, conformément aux articles 19 et 20 de la Politique, le Ministère a mis sur pied un comité interne, afin de se doter d'un mécanisme de révision des normes touchant les entreprises. Depuis, ce comité procède, au besoin, à l'évaluation des normes législatives et réglementaires en vigueur, relevant du Ministère et touchant les entreprises. Il a démontré que l'ensemble des normes sont nécessaires et remplissent adéquatement les fonctions pour lesquelles elles ont été adoptées, et ce, sans entraîner d'effets défavorables pour les entreprises en alourdissant indûment le fardeau lié au respect de la réglementation et des formalités administratives.

GESTION INTÉGRÉE DES RISQUES

Pour renforcer sa mesure de la performance, le Ministère dispose d'un cadre de gestion intégrée des risques. Ce cadre prévoit l'évaluation des risques, leur suivi et leur reddition de comptes.

En 2016-2017, l'ensemble de l'organisation a procédé au suivi des 9 risques stratégiques identifiés en 2015-2016, en lien avec sa planification stratégique. La documentation des faits, des facteurs de risque et des impacts a été mise à jour. Le traitement et la reddition de comptes des risques stratégiques s'opèrent au moyen du plan de gestion des risques stratégiques.

BONIS AU RENDEMENT

Conformément aux décisions gouvernementales, aucun boni au rendement n'a été accordé en 2016-2017 aux cadres et aux titulaires d'un emploi supérieur pour la période d'évaluation du rendement du 1er avril 2015 au 31 mars 2016.

EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE AU MINISTÈRE

Politique linguistique du Ministère

La politique linguistique du Ministère, adoptée le 22 juillet 2013, présente le cadre général des orientations du Ministère par rapport à tout ce qui concerne l'utilisation et la promotion de la langue française. Elle fait notamment état des rôles et responsabilités des membres du personnel au regard de l'usage du français dans les communications, orales et écrites, avec des personnes physiques ou morales et des entreprises établies au Québec. La politique établit également les balises quant à l'affichage et la signalisation, la langue de travail, la connaissance et la qualité du français. Elle respecte les grands principes de la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*. Aussi, le *Cadre de référence pour la mesure de la satisfaction de la clientèle* et le *Cadre de gestion des partenariats*, mis en place par le Ministère, prévoient des modalités d'application des principes de la politique linguistique.

Systèmes téléphoniques

Les services d'accueil téléphoniques du Ministère sont conformes aux balises de l'Office québécois de la langue française et sont offerts prioritairement et principalement en français, tel que l'exigent les politiques linguistiques gouvernementale et ministérielle.

Langue de communication avec la clientèle

Lorsque le personnel du Ministère a l'initiative de la communication, que ce soit au téléphone ou en personne, il utilise le français pour s'adresser à son interlocutrice ou interlocuteur. Si la personne ne comprend pas le français et demande de poursuivre l'échange dans une autre langue, le personnel peut accéder à sa demande et poursuivre la conversation dans une autre langue.

Au Québec, les intervenantes et intervenants s'adressent tout d'abord en français à la clientèle durant les sessions personnalisées sur les premières démarches d'installation. Les séances d'information de groupe sont données en français.

Sites Internet

Les trois sites Internet du Ministère respectent les dispositions de la Charte de la langue française. Le site ministériel (www.midi.gouv.qc.ca) et le site Québec interculturel (www.quebecinterculturel.gouv.qc.ca) sont en français uniquement. Quant au site Immigration-Québec (www.immigration-quebec.gouv.qc.ca), destiné principalement à une clientèle internationale, il est accessible en français et en anglais.

SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Dans le *Rapport du Vérificateur général du Québec (VGQ) à l'Assemblée nationale pour l'année 2016-2017*, le chapitre 7 « Vérification de l'optimisation des ressources » porte sur une vérification du *Système électronique d'appel d'offres du gouvernement du Québec* (SEAO). Le Ministère fait partie des entités qui ont été vérifiées.

Les lacunes observées au Ministère par le VGQ concernent le respect des délais de publication de la description des contrats dans le SEAO. Ainsi, deux recommandations ont été adressées au Ministère, soit de :

- Publier dans le système électronique d'appel d'offres une information complète, exacte et en temps opportun relativement aux contrats accordés ;
- Améliorer les mécanismes de contrôle internes à l'égard de la publication de l'information dans le système électronique d'appel d'offres.

Pour donner suite à ces recommandations, le Ministère a élaboré un plan d'action. Celui-ci a été soumis au VGQ pour avis préliminaire. Ce dernier a alors estimé que les actions prévues devraient permettre de corriger les lacunes qu'il avait observées. Le plan d'action a donc été transmis à la Commission de l'administration publique.

En ce qui a trait à la première recommandation, soit de s'assurer de publier dans le SEAO une information en temps opportun, les actions suivantes sont prévues par le Ministère :

- Augmenter la fréquence à laquelle la description des contrats est publiée, de façon bimensuelle plutôt que mensuelle ;
- Continuer la sensibilisation du personnel des directions concernant l'enregistrement rapide des contrats et des suppléments dans SAGIR [11], afin de diminuer le délai entre la signature du contrat et l'engagement des sommes.

Concernant la deuxième recommandation, c'est-à-dire améliorer les mécanismes de contrôle internes à l'égard de la publication de l'information, les actions suivantes sont prévues par le Ministère :

- Utiliser des totaux de contrôle afin de s'assurer mensuellement que le nombre cumulé de contrats sur les rapports générés par SAGIR correspond au nombre cumulé de contrats publiés dans le SEAO ;
- Vérifier périodiquement que le délai de publication est respecté à la suite de la mise en œuvre des actions prévues ;
- Intégrer au Plan d'audit interne un mandat de suivi du rapport du VGQ portant sur la publication dans le SEAO.

11. Les solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources (SAGIR) sont des solutions d'affaires basées sur les meilleures pratiques en gestion des ressources humaines, matérielles et financières.

GESTION DES RESSOURCES

RÉPARTITION DE L'EFFECTIF

EFFECTIF EN POSTE [12] AU 31 MARS 2017

Secteur	Régulier	Occasionnel	Total
Haute direction	59	10	69
Sélection et participation	396	650	1 046
Orientations	101	9	110
Soutien à l'organisation	123	18	141
TOTAL	**679**	**687**	**1 366**

Source : SAGIR EI.

Au 31 mars 2017, 679 personnes occupaient un poste régulier, comparativement à 715 personnes au 31 mars 2016. Le Ministère comptait 687 personnes à statut occasionnel, dont 516 enseignantes et enseignants, 74 étudiantes et étudiants et 2 stagiaires, comparativement à 747 personnes à statut occasionnel, dont 556 enseignantes et enseignants, 99 étudiantes et étudiants et 4 stagiaires l'année précédente. La diminution globale du nombre de personnes à statut régulier est attribuable à une hausse du nombre de départs, principalement à la retraite et en mutation.

Gestion et contrôle des effectifs

La Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères, des organismes et des réseaux du secteur public ainsi que des sociétés d'État est entrée en vigueur en décembre 2014. En conformité avec cette loi, le Ministère fait état du dénombrement de ses effectifs ainsi que des renseignements relatifs aux contrats de services comportant une dépense de 25 000 $ et plus (voir p. 66).

Le Ministère a respecté le niveau d'effectif fixé par le Conseil du trésor pour l'exercice 2016-2017.

NIVEAU D'EFFECTIF EN HEURES RÉMUNÉRÉES ET RÉPARTITION PAR CATÉGORIE D'EMPLOIS AU 31 MARS 2017

Catégorie [13]	Heures travaillées	Heures supplémentaires	Total des heures rémunérées [14]	Total en ETC transposés [15]	Effectif en poste au 31 mars 2017
Personnel d'encadrement	56 007	–	56 007	30,67	28
Personnel professionnel	503 322	4 713	508 035	278,18	298
Personnel enseignant	848 027	–	848 027	464,34	630 [16]
Personnel de bureau, technicien et assimilé	583 835	1 761	585 596	320,65	334
TOTAL					
> **en heures**	**1 991 191**	**6 474**	**1 997 665**	**1 093,83**	**1 290**
> **en ETC transposés [17]**	**1 090,29**	**3,55**	**1 093,83**	**1 093,83**	

Source : Secrétariat du Conseil du trésor, SAGIR EI.

12. Les données ne permettent pas de comparaison par orientation avec l'année précédente compte tenu qu'il s'agit de la première année de reddition de comptes du *Plan stratégique 2016-2021*.
13. Les étudiants et les stagiaires ne sont pas comptabilisés pour les entités assujetties à la Loi sur la fonction publique.
14. Le total des heures rémunérées comprend les heures travaillées et les heures effectuées en temps supplémentaire par le personnel régulier et occasionnel à l'exclusion des stagiaires et des étudiants.
15. Le total des équivalents temps complet (ETC) transposés est le nombre total d'heures rémunérées converti en ETC sur la base de 35 heures par semaine, soit 1 826,3 heures par année par personne.
16. Pour la catégorie Personnel enseignant, l'effectif en poste au 31 mars 2017 inclut des enseignantes et enseignants en lien d'emploi travaillant seulement sur appel.
17. Cette nouvelle façon de présenter l'information découle d'une décision du Conseil du trésor du 17 mai 2016 concernant l'établissement du niveau d'effectif dont dispose chaque ministère pour l'ensemble des organismes publics dont le personnel est assujetti à la Loi sur la fonction publique et dont il est responsable.

Départs à la retraite

Le tableau suivant indique le nombre de départs à la retraite survenus au cours des trois dernières années ainsi que les prévisions pour 2017-2018.

	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Nombre d'employées et employés réguliers au 1er avril	892	764	715	681
Nombre de retraites	58	44	55	46 (Prévision)
Pourcentage de départs	6,5 %	5,8 %	7,7 %	6,8 % (Prévision)

Source : SAGIR.

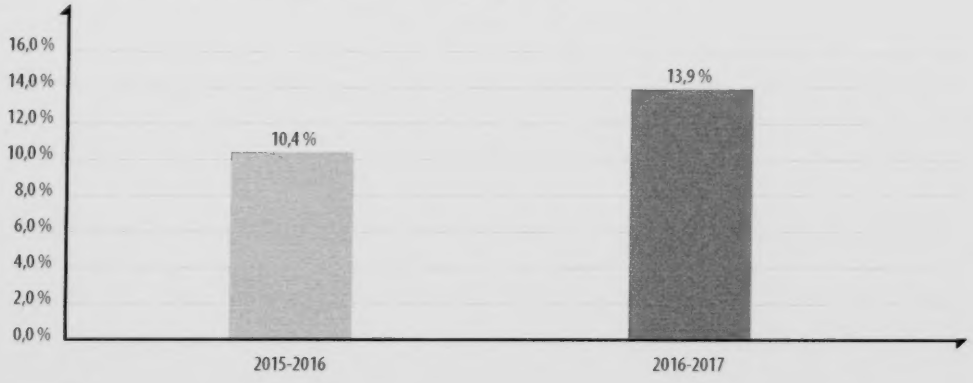
Basée sur les données des trois dernières années, la prévision pour le pourcentage moyen de départs à la retraite pour 2017-2018 indique que 6,8 % du personnel régulier pourrait quitter le Ministère pour ce motif, soit 46 personnes.

En matière de reconnaissance au travail, le Ministère a souligné les 25 années de carrière au sein de la fonction publique de 17 personnes et le départ à la retraite des personnes concernées.

Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel régulier

Le taux de départ volontaire du personnel régulier est le rapport, exprimé en pourcentage, entre le nombre d'employées et d'employés réguliers qui ont volontairement quitté l'organisation (démissions et retraites), en plus des mouvements de sortie de type mutation et promotion avec concours durant l'année financière, et le nombre moyen d'employées et d'employés réguliers au cours de cette même période.

TAUX DE DÉPART VOLONTAIRE, 2015-2016 ET 2016-2017



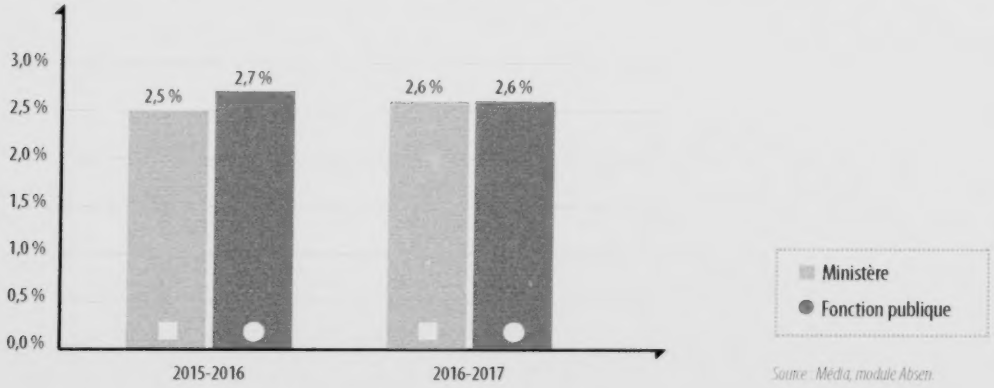
Source : SAGIR.

Le graphique indique que le taux de départ volontaire a augmenté de 3,5 points de pourcentage pour l'exercice 2016-2017. Cette hausse est attribuable à une augmentation des démissions, des mutations et des retraites. L'augmentation du taux est aussi liée à une baisse du nombre moyen d'employées et d'employés au cours de la période.

Taux d'absence pour maladie

Le taux d'absence pour maladie correspond au nombre d'années-personnes en absence pour maladie, soit toute absence entièrement rémunérée pour ce motif, par rapport au nombre d'années-personnes en lien d'emploi régulier et occasionnel pendant la période visée.

TAUX D'ABSENCE POUR MALADIE, 2015-2016 ET 2016-2017



Source : Média, module Absen.

Le graphique indique que le taux d'absence pour maladie du Ministère est équivalent à celui de la fonction publique en 2016-2017. Le taux d'absence pour maladie du Ministère est attribuable à une hausse des absences pour maladie chez le personnel professionnel et enseignant.

EMBAUCHE ET REPRÉSENTATIVITÉ DU PERSONNEL DU MINISTÈRE

Ensemble du personnel

EMBAUCHE TOTALE, 2016-2017

	Personnel régulier	Personnel occasionnel	Étudiantes/Étudiants	Stagiaires
Nombre total de personnes embauchées	32	271	193	7

Source : Secrétariat du Conseil du trésor, SAGIP.

EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2017

Effectif total (personnes)	679

Source : SAGIR EI.

Communautés culturelles, autochtones, anglophones et personnes handicapées

OBJECTIF : Taux d'embauche annuel – Atteindre la cible gouvernementale de 25 % de nouvelles employées ou nouveaux employés de statut régulier, occasionnel, étudiant et stagiaire provenant de communautés culturelles, d'anglophones, d'autochtones et de personnes handicapées, afin de hausser la représentation de ces groupes dans la fonction publique.

TAUX D'EMBAUCHE * DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES, PAR STATUT D'EMPLOI, 2016-2017

Statut d'emploi	Embauche totale	Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Autre **	Ministère
Régulier	32	13	0	0	0	13	40,6 %
Occasionnel	271	104	1	1	4	107	39,5 %
Étudiant	193	99	1	0	3	100	51,8 %
Stagiaire	7	2	0	0	0	2	28,6 %

** Les données sur le taux d'embauche incluent le personnel de la haute direction, excluent les personnes à statut occasionnel avec droit de rappel et ne comptent qu'une seule fois les personnes ayant fait l'objet de renouvellement de contrat ou de plusieurs embauches au cours de l'année. Le taux global d'embauche pour un statut d'emploi n'inclut qu'une seule fois une personne faisant partie de plus d'un groupe cible.*

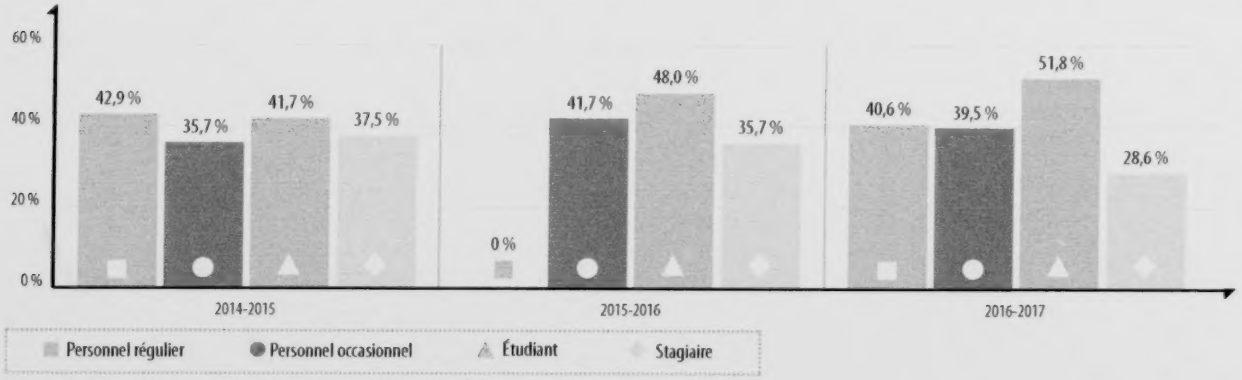
*** Membre d'au moins un groupe cible.*

Source : Secrétariat du Conseil du trésor, SAGIP.

La cible gouvernementale d'embauche de 25 % d'employés membres d'un groupe cible, par statut d'emploi, a été dépassée par le Ministère.

TAUX D'EMBAUCHE GLOBAL DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES, PAR STATUT D'EMPLOI, 2014-2015 À 2016-2017

	Personnel régulier	Personnel occasionnel	Étudiant	Stagiaire
2014-2015	42,9 %	35,7 %	41,7 %	37,5 %
2015-2016	0 %	41,7 %	48,0 %	35,7 %
2016-2017	40,6 %	39,5 %	51,8 %	28,6 %



Source : Secrétariat du Conseil du trésor, SAGIP.

Au cours des trois dernières années, le Ministère a maintenu, pour les statuts d'emploi occasionnel, étudiant et stagiaire, un taux d'embauche des groupes cibles supérieur à l'objectif gouvernemental (25 %). Pour le statut d'emploi régulier, le Ministère a maintenu un taux d'embauche supérieur à l'objectif gouvernemental en 2016-2017. Seul le taux de 2015-2016 se situe en dessous de l'objectif gouvernemental ; un gel de recrutement était en vigueur au Ministère pour cet exercice. Seulement trois postes réguliers jugés essentiels ont été pourvus par voie de recrutement.

OBJECTIF : Taux de représentativité – Pour les membres des communautés culturelles, atteindre la cible gouvernementale de 9 % de l'effectif régulier ; pour les personnes handicapées, atteindre la cible gouvernementale de 2 % de l'effectif régulier

NOMBRE DE MEMBRES DES GROUPES CIBLES ET TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER

Groupe cible	31 mars 2015		31 mars 2016		31 mars 2017	
Communautés culturelles	266	33,6 %	246	34,4 %	252	37,1 %
Anglophones	5	0,6 %	4	0,6 %	3	0,4 %
Autochtones	3	0,4 %	3	0,4 %	3	0,4 %
Personnes handicapées	21	2,7 %	19	2,7 %	17	2,5 %

Source : SAGIR EI.

Le Ministère contribue à l'atteinte de l'objectif gouvernemental en matière de représentativité des personnes des communautés culturelles. Le taux de représentativité a continué de progresser au cours des trois dernières années. En outre, le taux de représentativité des personnes handicapées du Ministère dépasse l'objectif gouvernemental.

NOMBRE DE MEMBRES DES GROUPES CIBLES ET TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER : RÉSULTATS PAR CATÉGORIE D'EMPLOIS AU 31 MARS 2017

Groupe cible	Personnel d'encadrement*		Personnel professionnel**		Personnel technicien		Personnel de bureau		Total	
Communautés culturelles	5	17,9 %	114	28,9 %	64	44,4 %	69	61,1 %	252	37,1 %
Anglophones	1	3,6 %	2	0,7 %	0	0 %	0	0 %	3	0,4 %
Autochtones	0	0 %	3	0,4 %	0	0 %	0	0 %	3	0,4 %
Personnes handicapées	0	0 %	3	0,8 %	3	2,1 %	11	9,7 %	17	2,5 %

** Le personnel d'encadrement inclut les administratrices et administrateurs d'État.*

*** Le personnel professionnel inclut, selon le cas, les avocates et avocats, les conseillères et conseillers en gestion des ressources humaines, les dentistes, les enseignantes et enseignants, les ingénieures et ingénieurs, les médecins et les notaires.*

Source : SAGIR EI.

Le taux de représentativité des membres des groupes cibles par catégorie d'emplois indique que ceux-ci sont présents dans toutes les catégories d'emplois réguliers au Ministère.

Femmes

TAUX D'EMBAUCHE DES FEMMES, PAR STATUT D'EMPLOI AU 31 MARS 2017

	Personnel régulier	Personnel occasionnel	Étudiant	Stagiaire	Total
Nombre de femmes embauchées	22	199	121	6	348
Pourcentage par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2016-2017	68,8 %	73,4 %	62,7 %	85,7 %	69,2 %

Source : Secrétariat du Conseil du trésor, SAGIP.

Le Ministère recrute des femmes de façon significative dans tous les statuts d'emploi.

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES DANS L'EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2017

	Personnel d'encadrement*	Personnel professionnel**	Personnel technicien	Personnel de bureau	Total
Effectif régulier	28	394	144	113	679
Nombre de femmes	15	227	115	93	450
Taux de représentativité	53,6 %	57,6 %	79,9 %	82,3 %	66,3 %

** Le personnel d'encadrement inclut les administratrices d'État.*

*** Le personnel professionnel inclut, selon le cas, les avocates, les conseillères en gestion des ressources humaines, les dentistes, les enseignantes, les ingénieures, les médecins et les notaires.*

Source : SAGIR EI.

Le taux de représentativité des femmes parmi le personnel occupant un emploi régulier au Ministère est supérieur à 50 % dans toutes les catégories d'emplois.

Mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi

PROGRAMME DE DÉVELOPPEMENT DE L'EMPLOYABILITÉ À L'INTENTION DES PERSONNES HANDICAPÉES (PDEIPH)

	Automne 2014 (cohorte 2015)	Automne 2015 (cohorte 2016)	Automne 2016 (cohorte 2017)
Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH	4	1	2

	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Nombre de nouvelles personnes participantes au PDEIPH accueillies du 1er avril au 31 mars	0	1	1

Source : CSPQ.

Le Ministère fait la promotion du PDEIPH auprès de l'ensemble des gestionnaires qui adhèrent aux objectifs du programme et présentent chaque année des projets de stage destinés à ces personnes.

FORMATION ET PERFECTIONNEMENT DU PERSONNEL

RÉPARTITION DES DÉPENSES TOTALES (Y INCLUS LES SALAIRES) DESTINÉES À LA FORMATION ET AU DÉVELOPPEMENT DU PERSONNEL PAR CHAMP D'ACTIVITÉ

Champ d'activité	Année civile 2014*	Année civile 2015*	Année civile 2016*
Administration/Finance	116 520 $	253 348 $	190 611 $
Compétences linguistiques	2 029 $	0 $	3 689 $
Formation des enseignantes et enseignants	213 993 $	221 771 $	286 991 $
Informatique et bureautique	179 796 $	14 286 $	25 942 $
Programme/Service de mission	121 313 $	53 562 $	34 928 $
Projets ministériels	12 224 $	183 918 $	46 610 $
Service à la clientèle	18 247 $	495 $	48 784 $
Soutien aux études	54 599 $	16 931 $	13 278 $
Autres activités de formation	2 495 $	0 $	0 $

** Cette répartition par champ d'activité inclut les dépenses de formation des étudiantes et étudiants et des stagiaires.*

Source : SADE.

En 2016, une hausse des dépenses est notée dans le champ d'activité « Service à la clientèle ». Celle-ci s'inscrit dans la volonté ministérielle de promouvoir une culture du service à la clientèle et fait suite à une baisse observée en 2015 où les efforts dans ce champ d'activité avaient été destinés aux chefs d'équipe et non à l'ensemble du personnel.

Dans le champ d'activité « Informatique et bureautique », l'augmentation des dépenses s'explique principalement par la formation de nombreux employés et employées sur le système de gestion documentaire (SyGED).

La hausse des dépenses observée dans le champ d'activité « Formation des enseignantes et des enseignants » s'explique quant à elle par la diffusion de formations destinées à l'ensemble du personnel enseignant ainsi que par une augmentation des heures de formation consacrées aux enseignantes et enseignants nouvellement embauchés.

Quant à la baisse des dépenses observée dans le champ d'activité « Projets ministériels », elle fait suite à une augmentation marquée en 2015, attribuable à un grand effort de formation donnée au personnel concerné par le projet Levier de sélection des travailleurs qualifiés dans le cadre de la transformation ministérielle. Ce projet a rendu possible, notamment, la mise en ligne de Mon projet Québec, un nouveau portail client qui permet aux candidates et candidats au Programme régulier des travailleurs qualifiés de créer leur compte et de remplir en ligne, dans un espace sécurisé, leur demande de Certificat de sélection du Québec.

DÉPENSES EN FORMATION PAR PERSONNE

Année civile*	Proportion de la masse salariale	Jours de formation par personne	Dépense moyenne par personne	Dépenses totales pour la formation et le développement du personnel
2016	0,95 %	2,35	599,57 $	650 833 $

** Les dépenses totales pour la formation incluent les dépenses des étudiantes et étudiants et des stagiaires. La méthode de calcul a été révisée pour 2016 : le dénominateur pour le calcul du nombre de jours de formation et les montants alloués par personne est le nombre total d'employées et employés en équivalents temps complet. Pour 2016, ce total représente les heures travaillées de tous les membres du personnel du Ministère, y compris les cadres et les administratrices et administrateurs de l'État, à l'exception des stagiaires et des étudiantes et étudiants conformément aux recommandations du Secrétariat du Conseil du trésor.*

Source : SADE.

JOURS DE FORMATION SELON LES CATÉGORIES D'EMPLOIS

Année civile*	Cadres	Professionnels**	Fonctionnaires
2014	114,0	1 222,8	796,8
2015	133,7	1 180,7	329,4
2016	74,9	1 561,1	468,6

** Les données excluent les jours de formation des étudiantes et étudiants et des stagiaires.*

*** Les données incluent les conseillères et conseillers en gestion des ressources humaines et les enseignantes et enseignants.*

Source : SADE.

SANTÉ DES PERSONNES AU TRAVAIL

En 2016-2017, le Ministère a adopté une politique ministérielle en matière de santé et sécurité des personnes au travail ainsi qu'une politique ministérielle relative à la gestion des conflits et au harcèlement psychologique.

Le Ministère a également poursuivi ses efforts afin de favoriser la santé au travail du personnel. Il a notamment mené des activités de nature préventive, en conformité avec les orientations de la Politique concernant la santé des personnes au travail dans la fonction publique québécoise publiée par le Secrétariat du Conseil du trésor.

En 2016-2017, des cours de mise en forme en milieu de travail offerts sur trois sessions ont été proposés au personnel du 360, rue McGill. Afin de promouvoir la bonne forme physique et de permettre au personnel de bénéficier de tarifs préférentiels, le Ministère conclut également des ententes avec différents centres de conditionnement physique. Dans le cadre des mesures préventives mises en place pour contrer le virus de la grippe, 113 personnes ont été vaccinées.

Par ailleurs, une section de l'intranet est consacrée à la santé et au mieux-être des personnes ainsi qu'à la qualité de vie au travail.

Le personnel régulier et occasionnel du Ministère a toujours accès au Programme d'aide aux employés. Ce programme a pour but d'aider les personnes aux prises avec des problèmes personnels ou professionnels susceptibles de compromettre leur santé psychologique et, par le fait même, d'influencer leur comportement et leur rendement au travail. Pour offrir ce service, le Ministère fait appel à une firme spécialisée.

CHOIX BUDGÉTAIRES

L'atteinte des objectifs du *Plan stratégique 2016-2021* et du *Plan d'immigration du Québec pour l'année 2016* a motivé, en 2016-2017, les choix budgétaires prioritaires du Ministère.

DÉPENSES [18] DU MINISTÈRE EN 2016-2017

Orientations stratégiques	Dépenses totales	Fonctionnement	Rémunération	Transfert
ORIENTATION 1 Mettre en place un nouveau système d'immigration qui répond et s'adapte aux besoins du Québec et des personnes immigrantes	**225 000 $**	s. o.	s. o.	225 000 $
ORIENTATION 2 Sélectionner des personnes immigrantes qui comblent les besoins économiques du Québec	**24 718 400 $**	6 181 800 $	17 836 600 $	700 000 $
ORIENTATION 3 Valoriser la diversité ethnoculturelle pour un Québec inclusif	**2 337 400 $**	700 000 $	s. o.	1 637 400 $
ORIENTATION 4 Mettre en place une nouvelle approche partenariale avec les municipalités et les acteurs de milieux de vie pour poursuivre l'édification des collectivités inclusives et accueillantes	**5 067 600 $**	19 500 $	s. o.	5 048 100 $
ORIENTATION 5 Déployer une offre de services concertée et adaptée aux profils et aux besoins des personnes immigrantes afin d'accélérer et de faciliter leur parcours	**105 097 900 $**	24 694 700 $	39 170 900 $	41 232 300 $
> Francisation	74 513 700 $	22 256 500 $	32 847 800 $	19 409 400 $
> Intégration Autre	30 584 200 $	2 438 200 $	6 323 100 $	21 822 900 $
> Provision*	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.
ORIENTATION 6 Renforcer la concertation avec les acteurs associés à l'immigration et la diversité	**1 131 100 $**	401 100 $	s. o.	730 000 $
ORIENTATION 7 Accroître la performance organisationnelle	**30 307 300 $**	12 405 000 $	17 654 800 $	247 500 $
TOTAL	**168 884 700 $**	**44 402 100 $**	**74 662 300 $**	**49 820 300 $**

* *Les crédits provisionnés étant transférés aux ministères concernés, les dépenses afférentes sont donc comptabilisées par ces ministères. Voir le tableau à la page 62.*

Source : SAGIR.

DÉPENSES DU MINISTÈRE EN 2015-2016 ET EN 2016-2017

	2015-2016	2016-2017	Variation	
Dépenses	149 712 600 $	168 884 600 $	19 172 000 $	12,8 %

Source : SAGIR.

Les dépenses du Ministère ont augmenté de 19,2 M $ (12,8 %) en 2016-2017 comparativement à 2015-2016, en grande partie en raison des efforts soutenus visant à favoriser la francisation et l'intégration des personnes réfugiées syriennes. De plus, la mise en œuvre en 2016-2017 des actions liées à la Stratégie d'action en matière d'immigration, de participation et d'inclusion *Ensemble, nous sommes le Québec* a contribué de façon importante à la hausse des dépenses.

18. La répartition des dépenses est présentée par orientation stratégique selon la structure du *Plan annuel de gestion des dépenses 2016-2017* du Ministère extrait du Volume III *Plans annuels de gestion des dépenses des ministères et organismes*.

Crédit au net

Le crédit au net est un mode de gestion budgétaire qui permet de transformer en crédits une portion des revenus générés par une activité. Le Ministère utilise ce mécanisme pour couvrir en partie les dépenses relatives aux activités de traitement des demandes d'immigration.

CRÉDITS AU NET DU MINISTÈRE, 2015-2016 ET 2016-2017

	2015-2016	2016-2017	Variation	
Revenus	49 842 900 $	64 497 400 $	14 654 500 $	29,4 %
Revenus transformés*	44 921 400 $	50 428 100 $	5 506 700 $	12,3 %

** Il s'agit du montant de crédits supplémentaires obtenus par le Ministère par la conversion en crédits au net des revenus (droits perçus) encaissés pour le traitement des demandes d'immigration.*

Source : SAGIR.

Les revenus associés au crédit au net proviennent des droits perçus pour le traitement des demandes d'immigration permanente et temporaire. Les recettes de tarification en immigration en 2016-2017 sont supérieures à celles de 2015-2016. Cela s'explique notamment par une hausse des revenus dans le cadre du Programme régulier des travailleurs qualifiés, à la suite de la hausse du nombre total des demandes à recevoir pour cette catégorie. Notons aussi un accroissement du nombre de demandes dans la sous-catégorie Immigrants investisseurs, dont le plafond est passé de 1 750 en 2015-2016 à 1 900 en 2016-2017.

D'autre part, il y a eu un accroissement de 11,3 % des revenus relatifs aux demandes de Certificat d'acceptation du Québec (CAQ) lié principalement à l'augmentation des demandes d'étudiantes et étudiants étrangers (16,8 %). Il y a également eu un accroissement de 43,9 % des revenus relatifs aux demandes d'engagement d'un garant (immigration permanente).

UTILISATION DES FONDS GOUVERNEMENTAUX ALLOUÉS À L'INTÉGRATION ET À LA FRANCISATION DES PERSONNES IMMIGRANTES

Conformément à la volonté gouvernementale d'assurer rigueur, transparence et cohérence dans la gestion des sommes allouées par le Québec à l'intégration et à la francisation des personnes immigrantes, le Ministère a conclu des ententes de service avec les ministères de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur ; du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale ; ainsi que de la Santé et des Services sociaux. Les crédits provisionnés (165,7 M $) étant transférés aux ministères concernés, les dépenses afférentes sont donc comptabilisées par ces trois ministères.

Une description des services fournis par chacun des ministères concernés et le nombre de personnes jointes par ces services sont présentés aux pages 30 et 31.

DÉPENSES D'AUTRES MINISTÈRES AUX FINS DE L'INTÉGRATION ET DE LA FRANCISATION DES PERSONNES IMMIGRANTES, 2014-2015 À 2016-2017

Ministères	2014-2015	Ministères	2015-2016	2016-2017
Éducation, Loisir et Sport*	103 767 300 $	Éducation et Enseignement supérieur	129 754 300 $	143 477 714 $
Travail, Emploi et Solidarité sociale**	85 675 600 $	Travail, Emploi et Solidarité sociale	90 153 400 $	95 901 800 $
Santé et Services sociaux	10 796 800 $	Santé et Services sociaux	13 760 100 $	12 833 177 $
Enseignement supérieur, Recherche et Science*	4 977 500 $	s. o.	–	–
TOTAL	**205 217 200 $**		**233 667 800 $**	**252 212 691 $**

** Bien que le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport et le ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de la Science aient fusionné au mois de février 2015, les deux anciennes appellations ont été conservées pour éviter toute confusion. À noter qu'en 2014-2015 les deux ministères détenaient leurs propres ententes avec le Ministère.*

*** Fusion du ministère du Travail et du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale en février 2015.*

Source : Rapports sur l'utilisation des crédits transférés transmis par chaque ministère.

Par ailleurs, des dépenses de 70,7 M $ ont été assumées en 2016-2017 par divers ministères et organismes gouvernementaux dans le cadre des activités liées à l'accueil, à la francisation et à l'intégration des personnes immigrantes, notamment pour l'accueil des personnes réfugiées syriennes. En considérant ces dépenses, celles du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (133,5 M $) et celles des autres ministères (252,2 M $), le total des dépenses du gouvernement du Québec liées à l'accueil, à la francisation et à l'intégration des personnes immigrantes a atteint 456,4 M $, comparativement à une compensation reçue du gouvernement fédéral de l'ordre de 378,2 M $.

POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS

La *Politique de financement des services publics* vise à améliorer le financement des services par de meilleures pratiques tarifaires. Afin de se conformer à cette politique, le Ministère a procédé, au cours de l'exercice 2009-2010, à l'inventaire de ses services, lequel est mis à jour chaque année. Des travaux ont aussi été effectués en 2010-2011 pour déterminer le coût de revient des services tarifés. Le coût de revient pour traiter une demande de reconnaissance d'une consultante ou d'un consultant en immigration ainsi que le coût pour traiter une demande de renouvellement d'une consultante ou d'un consultant en immigration ont été évalués quant à eux en 2013-2014. Les trois tableaux qui suivent présentent l'inventaire des services, le montant des services tarifés et leur coût de revient.

Le Ministère perçoit des droits pour le traitement des demandes d'immigration permanente et temporaire et pour celui des évaluations comparatives des études effectuées à l'extérieur du Québec. Les autres services d'intégration et de francisation ne font pas l'objet de tarification.

INVENTAIRE DES PRINCIPAUX SERVICES TARIFÉS OU QUI AURAIENT PU L'ÊTRE AU 31 MARS 2017

	Tarifé	Non tarifé
SERVICES GÉNÉRAUX		
Demande de renseignements		✓
Traitement d'une plainte		✓
IMMIGRATION		
Évaluation préliminaire d'immigration en ligne		✓
Séance d'information sur le Québec à l'étranger dans certains territoires		✓
Demande de reconnaissance d'une consultante ou d'un consultant en immigration	✓	
Immigration permanente		
Demande d'un Certificat de sélection du Québec		
> Gens d'affaires		
– Investisseuse, investisseur	✓	
– Entrepreneure, entrepreneur	✓	
– Travailleuse, travailleur autonome	✓	
> Travailleuse qualifiée, travailleur qualifié		
– Programme régulier	✓	
– Programme de l'expérience québécoise	✓	
> Personne réfugiée ou en situation semblable		✓
Demande de validation d'une offre d'emploi permanent d'un employeur	✓	
Révision administrative d'une décision de refus d'une demande de Certificat de sélection du Québec*		✓
Demande d'engagement de parrainage familial	✓	
Demande d'engagement de parrainage collectif visant une personne réfugiée et les personnes à charge		✓
Immigration temporaire		
Demande d'un Certificat d'acceptation du Québec		
> Étudiante étrangère, étudiant étranger	✓	
> Personne en séjour temporaire pour un traitement médical	✓	
> Travailleuse, travailleur temporaire :		
– Travailleuse agricole saisonnière, travailleur agricole saisonnier	✓	
Demande de validation d'une offre d'emploi temporaire d'un employeur	✓	
Demande de validation d'une offre d'emploi temporaire relative à une travailleuse agricole saisonnière ou un travailleur agricole saisonnier d'un employeur		✓
AUTRE		
Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec	✓	

* *Incluse dans la tarification d'une demande de Certificat de sélection du Québec.*

INVENTAIRE DES PRINCIPAUX SERVICES TARIFÉS OU QUI AURAIENT PU L'ÊTRE AU 31 MARS 2017 (suite)

	Tarifé	Non tarifé
FRANCISATION ET INTÉGRATION		
Référencement, à l'étranger, à des services d'apprentissage et d'évaluation des compétences en français		✓
Cours de français en ligne		✓
Remboursement d'un cours de français suivi chez un partenaire du Ministère à l'étranger		
> Cours de français dans les établissements d'enseignement et les organismes communautaires		✓
> Cours réguliers à temps complet :		
– Français pour personnes immigrantes adultes		✓
– Français pour personnes immigrantes peu alphabétisées		✓
> Cours réguliers à temps partiel		✓
> Cours spécialisés à temps partiel		✓
Cours de français en entreprise		✓
Centre d'autoapprentissage		✓
Services d'intégration en ligne		✓
Accueil à l'aéroport international Montréal-Trudeau		✓
En partenariat avec des organismes communautaires		
Accueil et soutien à l'installation des personnes réfugiées prises en charge par l'État		✓
Services de soutien à l'installation et à l'intégration		✓
Séance de groupe *Premières démarches d'installation*		✓
Accompagnement personnalisé notamment au moyen du guide *Apprendre le Québec*		✓
Session *Objectif Intégration*		✓
Séances d'information sur la vie et l'emploi en région		✓

Tarifs des services

Le 1er janvier 2017, les tarifs du Ministère ont été augmentés[19] conformément aux exigences de l'article 83.3 de la Loi sur l'administration financière du gouvernement du Québec.

TARIFS EN VIGUEUR

	Jusqu'au 31 décembre 2016	À compter du 1er janvier 2017
IMMIGRATION PERMANENTE		
Demande de Certificat de sélection du Québec		
> Gens d'affaires		
– Investisseuse, investisseur	15 000 $	15 111 $
– Entrepreneure, entrepreneur ; travailleuse, travailleur autonome	1 045 $	1 053 $
> Travailleuse qualifiée, travailleur qualifié	773 $	779 $
> Chaque membre de la famille qui accompagne la requérante principale ou le requérant principal (sauf s'il s'agit d'une demande présentée dans la sous-catégorie Immigrants investisseurs)	166 $	167 $
> Employeur présentant une demande de validation d'emploi permanent	193 $	194 $
Demande d'engagement de parrainage	275 $	277 $
> Personne parrainée principale ou première personne mineure parrainée		
> Chaque autre personne parrainée	110 $	111 $
IMMIGRATION TEMPORAIRE		
Demande de Certificat d'acceptation du Québec		
> Travailleuse, travailleur temporaire	193 $	194 $
> Employeur présentant une offre d'emploi temporaire*	193 $	194 $
> Étudiante étrangère, étudiant étranger	110 $	111 $
> Personne en séjour temporaire pour un traitement médical	110 $	111 $
AUTRE		
Consultante, consultant en immigration		
> Demande de reconnaissance d'une consultante ou d'un consultant en immigration	1 600 $	1 612 $
> Demande de renouvellement de la reconnaissance	1 300 $	1 310 $
Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec (Des frais de traduction peuvent s'ajouter à ce montant ; ils varient en fonction de la complexité et du nombre de documents à traduire.)	115 $	116 $

* *Sauf s'il s'agit d'une offre d'emploi temporaire relative au travail agricole saisonnier.*

Source : www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/publications/fr/divers/frais_2017.pdf.

19. L'augmentation touche les frais exigés en vertu de la Loi sur l'immigration au Québec, du Règlement sur la sélection des ressortissants étrangers et du Règlement sur les consultants en immigration ainsi que les frais exigés pour une demande d'*Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec*. L'ajustement de 0,74 % correspond à l'augmentation de l'indice des prix à la consommation du Québec pour la période se terminant le 30 septembre 2016. Il est conforme aux exigences de l'article 83.3 de la Loi sur l'administration financière.

COÛT DE REVIENT DES SERVICES TARIFÉS DU MINISTÈRE

	Coût moyen par dossier*
IMMIGRATION PERMANENTE	
Demande de Certificat de sélection du Québec	
> Gens d'affaires	
– Investisseuse, investisseur	3 234 $
– Entrepreneure, entrepreneur ; travailleuse, travailleur autonome	1 011 $
> Travailleuse qualifiée, travailleur qualifié	876 $
> Personne réfugiée ou en situation semblable	534 $
Demande d'engagement de parrainage familial	226 $
IMMIGRATION TEMPORAIRE	
Demande de Certificat d'acceptation du Québec	
> Travailleuse, travailleur temporaire	458 $
> Travailleuse, travailleur agricole	40 $
> Étudiante étrangère, étudiant étranger	112 $
AUTRE	
Consultante, consultant en immigration	
> Demande de reconnaissance d'une consultante ou d'un consultant en immigration	1 600 $
> Demande de renouvellement de la reconnaissance	1 300 $
Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec	276 $

** Coût de revient basé sur les dépenses de l'exercice 2009-2010 (sauf pour les demandes des consultantes ou consultants en immigration).*

GESTION ET CONTRÔLE DES EFFECTIFS ET RENSEIGNEMENTS RELATIFS AUX CONTRATS DE SERVICES

Contrats de services

En conformité avec la Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs, le Ministère fait état des renseignements relatifs aux contrats de services comportant une dépense de 25 000 $ et plus.

CONTRATS DE SERVICES, COMPORTANT UNE DÉPENSE DE 25 000 $ ET PLUS, CONCLUS EN 2015-2016 ET 2016-2017

Contrats de services	2015-2016		2016-2017	
Avec une personne physique*	Aucun contrat	0 $	Aucun contrat	0 $
Avec un contractant autre qu'une personne physique**	9 contrats	3 808 161 $	53 contrats	5 346 353 $
TOTAL	**9 contrats**	**3 808 161 $**	**53 contrats**	**5 346 353 $**

** Personne exploitant une entreprise individuelle ou non, qu'elle soit en affaires ou non.*

*** Inclut les personnes morales de droit privé, les sociétés en nom collectif, en commandite ou en participation.*

EXPLICATION SOMMAIRE DES ÉCARTS (POSITIFS OU NÉGATIFS) ENTRE LE TOTAL DES DÉPENSES PLANIFIÉES ET LE TOTAL DES DÉPENSES RÉELLES EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES POUR L'EXERCICE 2016-2017

En conformité avec les orientations et les objectifs du *Plan stratégique 2016-2021*, le Ministère a poursuivi, en 2016-2017, son projet de transformation des services et de modernisation des systèmes d'information afin d'améliorer la qualité des services à la clientèle.

Pour réaliser cette transformation, le Ministère a défini et mis en place des projets en ressources informationnelles (RI). Une partie de ces projets a été réalisée au cours de l'exercice 2016-2017. D'autres projets sont en voie de réalisation ou planifiés pour les prochaines années. Tous ces projets doivent générer des bénéfices tout en prenant en compte la capacité organisationnelle à les réaliser.

Ces projets sont inscrits à la *Programmation annuelle en ressources informationnelles 2016-2017* et à la *Planification triennale des projets et activités en ressources informationnelles 2017-2020* du Ministère.

D'ici la fin de la transformation, une révision en profondeur de l'offre de services du Ministère sera réalisée. Celle-ci permettra notamment de sélectionner, grâce aux services en ligne, les candidates et candidats à l'immigration de manière plus efficace et d'offrir, depuis l'étranger, des services de francisation et d'intégration aux personnes immigrantes. La mise en œuvre de cette stratégie réduira de façon importante les délais de traitement et de réponse.

Le tableau suivant présente le budget en RI du Ministère pour l'exercice 2016-2017 autorisé par le Conseil du trésor (15,3 M $) et les dépenses réelles (12,4 M $).

L'écart entre les investissements et dépenses prévus et réels des projets s'explique principalement par un taux de réalisation des projets moins élevé qu'initialement prévu.

DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES PRÉVUS ET RÉELS POUR L'EXERCICE 2016-2017

	Dépenses et investissements prévus	Dépenses et investissements réels	Explication sommaire des écarts
Activités d'encadrement[20]	213 300 $	887 000 $	> Ajout des dépenses de la rémunération liées à des ressources internes existantes, mais non répertoriées dans la planification initiale afin de se conformer aux définitions du Secrétariat du Conseil du trésor (SDI).
Activités de continuité[21]	7 621 700 $	8 469 300 $	> Ajout des dépenses de la rémunération liées à des ressources internes existantes, mais non répertoriées dans la planification initiale afin de se conformer aux définitions du SCT.
Projets en ressources informationnelles	7 478 200 $	3 085 800 $	> Plusieurs projets ont été intégrés au projet Système de gestion des demandes d'immigration basé sur la déclaration d'intérêt. > Dépenses moins élevées que celles prévues afin de s'ajuster au nouvel échéancier qui intègre plusieurs projets.
TOTAL	**15 313 200 $**	**12 442 100 $**	

20. Il s'agit de « l'ensemble des activités de gestion, de soutien administratif, de mise en place et de gestion d'un bureau de projet, de normalisation, de reddition de comptes, d'études d'orientation et de veille technologique ». Gouvernement du Québec, Conseil du trésor, *Recueil des politiques de gestion*.

21. Il s'agit des « activités liées au fonctionnement des systèmes et des infrastructures technologiques, à la qualité de production, à la prévention et à la correction des dysfonctionnements, à la mise à jour du matériel et des logiciels et au support-conseil. Elles comprennent aussi les activités permettant l'exécution des traitements informatiques et celles liées au fonctionnement des équipements et des logiciels, à l'opération des infrastructures technologiques et à la sécurité physique et logique des données sur support informatique, des systèmes et des infrastructures technologiques ». Gouvernement du Québec, Conseil du trésor, *Recueil des politiques de gestion*.

APPORT DES RESSOURCES INFORMATIONNELLES À LA PRESTATION DE SERVICES ET À L'EFFICIENCE MINISTÉRIELLE

La majeure partie de la mise en œuvre de la modernisation repose sur la refonte du système de sélection des personnes immigrantes du Ministère. Cette mutation technologique, démarrée en 2013-2014, se traduit par la poursuite des travaux conformément à la stratégie et au calendrier ministériels.

Au cours de l'exercice 2016-2017, le Ministère s'est assuré, en collaboration avec le Centre de services partagés du Québec, de mettre en place les environnements technologiques nécessaires au déploiement du nouveau système d'information IMAGINE et au renforcement de la performance et de la sécurité des actifs informationnels.

Le Ministère est engagé dans d'importants travaux de modernisation et d'automatisation des processus liés au Programme régulier des travailleurs qualifiés (PRTQ) avec le projet Levier de sélection des travailleurs qualifiés. Ce projet a notamment rendu possible la mise en ligne de Mon projet Québec, un nouveau portail client qui permet aux candidates et candidats au PRTQ de créer leur compte et de remplir en ligne, dans un espace sécurisé, leur demande de Certificat de sélection du Québec (CSQ). Ces travaux se sont terminés en décembre 2016.

Les deux prochains tableaux présentent l'état global d'avancement des projets en RI pour l'exercice 2016-2017 ainsi que les ressources affectées aux projets.

ÉTAT D'AVANCEMENT DES PRINCIPAUX PROJETS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES AU 31 MARS 2017

Projets	Avancement
SERVICES À LA CLIENTÈLE	
Levier de sélection des travailleurs qualifiés	100 %
Système de gestion des demandes d'immigration basé sur la déclaration d'intérêt (étude de faisabilité)	90 %
Transformation des services d'immigration – Volet Gens d'affaires (investisseurs) (étude de faisabilité)	53 %
PROJETS TECHNOLOGIQUES	
Carré Saint-Laurent – Volet Gestion documentaire (étude de faisabilité)	95 %
Carré Saint-Laurent – Volet Transformation des services en technologies de l'information (étude de faisabilité)	52 %

RESSOURCES AFFECTÉES AUX PROJETS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES EN 2016-2017

Projets	Ressources humaines prévues	Ressources humaines utilisées	Ressources financières prévues	Ressources financières utilisées	Explication sommaire des écarts
SERVICES À LA CLIENTÈLE					
Levier de sélection des travailleurs qualifiés	6,1 ETC	5,4 ETC	683 600 $	609 600 $	Projet terminé le 22 décembre 2016.
Système de gestion des demandes d'immigration basé sur la déclaration d'intérêt	17,1 ETC	11,7 ETC	2 500 000 $	1 527 600 $	Le montant de l'exercice 2016-2017 était une prévision faite alors que l'étude de faisabilité n'était pas terminée. La portée de la solution, le budget et la planification du projet ont été précisés dans le Dossier de présentation stratégique / Dossier d'affaires initial approuvé par le Conseil du trésor le 14 février 2017.
Transformation des services d'immigration – Volet Gens d'affaires (investisseurs)	2,7 ETC	2,2 ETC	400 000 $	274 000 $	Les activités réalisées en 2016-2017 dans le cadre de ce projet ont nécessité moins d'efforts que prévu.
PROJETS TECHNOLOGIQUES					
Carré Saint-Laurent – Volet Transformation des services en technologies de l'information	3,3 ETC	2,1 ETC	485 000 $	371 000 $	L'échéancier des activités prévues initialement a été revu.
Carré Saint-Laurent – Volet Gestion documentaire	1,5 ETC	2,1 ETC	225 000 $	303 800 $	La portée prévue pour l'étude de faisabilité a été élargie au cours de sa réalisation, demandant aux ressources impliquées de fournir une analyse plus détaillée notamment en ce qui concerne les choix technologiques.

SITES INTERNET ET INTRANET DU MINISTÈRE

Le Ministère dispose de trois sites Internet et d'un site intranet.

Sites Internet

- **Site ministériel (www.midi.gouv.qc.ca)**

  Ce site présente de l'information sur les politiques publiques dont la coordination incombe au Ministère, les politiques ministérielles, les programmes et les orientations du Ministère, les activités de l'organisation et les services offerts à la clientèle immigrante et non immigrante. Il donne également accès aux publications du Ministère ainsi qu'à des recherches et des études statistiques sur la diversité et l'immigration.

- **Immigration-Québec (www.immigration-quebec.gouv.qc.ca)**

  Ce site s'adresse aux personnes immigrantes. Il présente l'ensemble des démarches pour immigrer au Québec (travailleuses et travailleurs ou gens d'affaires), pour y séjourner, que ce soit pour le travail ou les études, ou pour parrainer un membre de sa famille ou une personne réfugiée.

- **Québec interculturel (www.quebecinterculturel.gouv.qc.ca)**

  Ce site s'inscrit dans la volonté du Ministère de fournir à l'ensemble de la population de l'information sur les valeurs et les fondements de la société québécoise, la lutte contre la discrimination et le racisme, la diversité ethnoculturelle et la gestion de la diversité en emploi.

Site intranet

Le site intranet ministériel constitue la principale source d'information pour l'ensemble du personnel du Ministère. Il regroupe de l'information sur le Ministère et le gouvernement ainsi qu'une grande variété de documents et d'outils utiles à la réalisation du travail du personnel, à son intégration au sein de l'organisation et au soutien à la transformation organisationnelle du Ministère.

FRÉQUENTATION DES SITES (NOMBRE MOYEN DE VISITES PAR MOIS)

Sites Internet et intranet	2014-2015	2015-2016	2016-2017
www.immigration-quebec.gouv.qc.ca	936 917	756 433	952 544
www.quebecinterculturel.gouv.qc.ca	7 858	6 854	1 774
www.midi.gouv.qc.ca	146 279	145 169	32 357
www.intranet.midi.gouv.qc.ca	56 575	42 598	40 851

En 2016-2017, le site Immigration-Québec a connu une hausse de fréquentation de 196 111 visites par rapport à l'année précédente (+25,9 %). Il a reçu 4 902 993 utilisateurs qui ont effectué en moyenne 952 544 visites par mois et ont visionné au total 38 403 475 pages, pour une durée moyenne de 4 min 2 s par session.

Ce site a connu une forte fréquentation en juin et en août 2016, mois durant lesquels il était possible de présenter une demande de CSQ sur le portail client Mon projet Québec. Au mois de juin 2016, 1 344 563 visites ont été enregistrées dans le site et 1 838 810 au mois d'août.

La fréquentation du site Québec interculturel a connu une baisse importante. Pour permettre une plus grande visibilité de son contenu, ce site sera rapatrié dans le site ministériel au cours de l'année 2017-2018. Une fois l'opération complétée, le site Québec interculturel sera fermé.

En ce qui concerne le site intranet, on remarque une légère diminution de la fréquentation. Le nombre de visites par mois est passé d'une moyenne de 42 598 visites en 2015-2016 à 40 851 visites en 2016-2017. Les utilisateurs ont passé en moyenne 5 min 22 s par session sur l'intranet.

Suivi de la mise en œuvre des standards sur l'accessibilité du Web

Malgré les légères améliorations apportées en 2016-2017 aux trois sites du Ministère, certains obstacles à l'accessibilité demeurent. Ils sont principalement dus à la configuration technologique vieillissante des sites. Par ailleurs, la conformité complète aux standards sur l'accessibilité d'un site Web (SGQRI 008-01) ne pourrait être satisfaite qu'en cas de refonte des sites.

ANNEXES

ANNEXE 1

GLOSSAIRE

Mise en garde : *Ce glossaire n'est pas exhaustif et est présenté à titre indicatif seulement afin de faciliter la compréhension du domaine de l'immigration au Québec. Il ne constitue pas une référence légale. Les définitions des termes et expressions qui se trouvent dans les lois et règlements du Québec et du Canada ont préséance sur toute autre définition publiée.*

Aide familiale ou aide familial
Personne immigrante arrivée au Québec dans le cadre du Programme des aides familiaux résidants[22] du gouvernement canadien. Cette personne peut demander la résidence permanente au Canada dans les quatre années qui suivent son arrivée lorsqu'elle a travaillé pendant deux ans à titre d'aide familiale ou d'aide familial.

Cas humanitaire
Personne immigrante sélectionnée et admise au Québec du fait qu'elle a démontré être dans une situation de détresse telle qu'elle mérite une considération humanitaire, conformément aux dispositions du Règlement sur la sélection des ressortissants étrangers.

Catégorie d'immigration
L'immigration au Québec est établie en fonction de quatre grandes catégories : Immigration économique, Regroupement familial, Personnes réfugiées ou en situation semblable et Immigration autre. Le dénombrement par catégorie inclut la requérante principale ou le requérant principal, sa conjointe ou son conjoint et les enfants à charge qui les accompagnent.

Demandeuse ou demandeur d'asile
Personne qui se trouve déjà sur le territoire du Québec et qui revendique le statut de personne réfugiée au gouvernement canadien. Ces personnes sont également appelées « revendicatrices ou revendicateurs du statut de réfugié ».

Effectif en poste
Nombre de personnes en lien d'emploi avec le Ministère.

Entrepreneure ou entrepreneur
Personne immigrante sélectionnée par le Québec en vertu de sa capacité à réaliser un projet d'affaires. Ces personnes obtiennent la résidence permanente pour acquérir ou créer une entreprise qu'elles géreront de façon active, seules ou en association. Elles font partie de la sous-catégorie Gens d'affaires.

ETC (Équivalent temps complet) utilisé
Mesure du volume de main-d'œuvre rémunérée excluant le temps supplémentaire, les primes et allocations.

Étudiante étrangère ou étudiant étranger
Personne dont le but principal de son séjour au Québec est d'étudier et qui est autorisée à le faire. Sauf exception, le consentement du Québec est requis pour la venue de ces personnes sur son territoire. La décision positive du Québec se traduit par la délivrance d'un Certificat d'acceptation du Québec pour études. Ces personnes font partie de l'immigration temporaire.

Gens d'affaires
Sous-catégorie de la catégorie Immigration économique qui inclut les entrepreneures et les entrepreneurs, les travailleuses et les travailleurs autonomes ainsi que les investisseuses et les investisseurs.

Immigration autre
Terme utilisé pour désigner l'ensemble des personnes sélectionnées par le Québec pour des motifs humanitaires ou d'intérêt public.

Immigration économique
Catégorie d'immigration qui regroupe les personnes sélectionnées par le Québec en raison de leurs caractéristiques socioprofessionnelles, de leurs compétences et de leur capacité à contribuer à l'économie. Ces personnes s'orientent vers une activité économique et, selon le cas, occupent un emploi, gèrent une entreprise ou investissent. Cette catégorie inclut les travailleuses et travailleurs qualifiés et les gens d'affaires.

Immigration temporaire
Terme utilisé pour désigner l'ensemble des personnes autorisées à être présentes sur le territoire pour une période limitée et qui le quitteront à l'expiration de leur statut, à moins que ce statut ne soit prolongé ou qu'elles n'acquièrent un autre statut. Il peut s'agir d'une travailleuse ou d'un travailleur temporaire, d'une étudiante étrangère ou d'un étudiant étranger, d'une personne qui vient à titre de visiteuse ou visiteur ou qui est titulaire d'un permis de séjour temporaire.

Investisseuse ou investisseur
Personne sélectionnée par le Québec pour y investir une somme importante dans le but de stimuler le développement économique et la création d'emplois. Elle fait partie de la sous-catégorie Gens d'affaires.

22. Le règlement canadien utilise la forme masculine de cette expression.

Minorité visible
Selon la Loi sur l'équité en matière d'emploi du gouvernement canadien, « font partie des minorités visibles les personnes, autres que les Autochtones, qui ne sont pas de race blanche ou qui n'ont pas la peau blanche ». Il s'agit principalement des groupes suivants : chinois, sud-asiatique, noir, arabe, asiatique occidental, philippin, asiatique du Sud-Est, latino-américain, japonais et coréen. Cette définition est également utilisée par la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse du Québec et par Emploi-Québec.

Personne immigrante admise au Québec
Personne à qui le gouvernement canadien a octroyé la résidence permanente et dont la destination d'établissement, au moment d'immigrer, était une ville au Québec. Les personnes comprises dans ce groupe incluent celles qui sont reparties vers d'autres provinces ou décédées, mais excluent celles qui ont obtenu la résidence permanente ailleurs au Canada et qui se sont installées au Québec par la suite.

Personne immigrante sélectionnée par le Québec
Personne qui a été sélectionnée dans le cadre des catégories Immigration économique, Personnes réfugiées ou en situation semblable (sauf les personnes reconnues réfugiées sur place) et Immigration autre.

Personnes réfugiées ou en situation semblable [23]
Catégorie d'immigration qui regroupe les personnes réfugiées prises en charge par l'État ou parrainées, les personnes qui sont reconnues comme réfugiées sur place ainsi que les membres de leur famille et les autres personnes en situation semblable. Il appartient au gouvernement du Canada de déterminer si ce statut peut être accordé. Les personnes reconnues réfugiées sur place ne sont pas soumises à la sélection du Québec, contrairement à celles reconnues réfugiées à l'étranger.

Personne réfugiée parrainée
Personne admise au Québec dans le cadre du Programme de parrainage collectif du fait qu'elle a été reconnue comme personne réfugiée au sens de la Convention de Genève (outre-frontières) ou comme personne de pays source ou de pays d'accueil par le gouvernement canadien. Ce programme permet à des organismes à but non lucratif et à des groupes civils du Québec de manifester leur solidarité à l'égard de ces personnes qui se trouvent à l'extérieur du Canada, en s'engageant à subvenir à leurs besoins essentiels pendant une période déterminée tout en facilitant leur intégration au Québec.

Personne réfugiée prise en charge par l'État
Personne qui se trouve à l'extérieur du Canada, qui a été sélectionnée et admise au Québec du fait qu'elle a été reconnue comme personne réfugiée au sens de la Convention de Genève (outre-frontières) ou comme personne de pays source par le gouvernement canadien.

Personne réfugiée reconnue sur place
Personne à qui l'asile a été conféré par le gouvernement du Canada alors qu'elle se trouvait déjà au Québec.

Programme de l'expérience québécoise
Programme d'immigration visant à faciliter le passage du statut de résidence temporaire au statut de résidence permanente aux étudiantes et étudiants étrangers diplômés du Québec et aux travailleuses et travailleurs temporaires spécialisés.

Requérante principale ou requérant principal
Personne ayant déposé une demande d'immigration au Québec et identifiée comme telle sur le formulaire *Demande de certificat de sélection* du Ministère. La demande peut inclure certains membres de sa famille.

Regroupement familial
Catégorie d'immigration qui regroupe les personnes qui immigrent au Québec en vertu de l'engagement (parrainage) à subvenir à leurs besoins essentiels pris envers le gouvernement du Québec par un proche parent. Toute personne qui réside au Québec et qui a la citoyenneté canadienne ou a obtenu la résidence permanente peut présenter une demande dans le cadre du programme de parrainage de la catégorie Regroupement familial.

Résidence permanente
Statut accordé sur demande par le gouvernement canadien qui donne droit aux personnes sélectionnées à la suite d'une demande d'immigration permanente :

- à la plupart des avantages sociaux auxquels les citoyennes et citoyens canadiens ont droit, notamment à l'assurance maladie ;
- de vivre, de travailler ou d'étudier n'importe où au Canada ;
- de demander la citoyenneté canadienne ;
- d'être protégées en vertu des lois canadiennes et de la Charte canadienne des droits et libertés.

Une personne ayant obtenu ce statut est tenue de payer de l'impôt et de respecter les lois. Elle n'a pas le droit :

- de voter ou de se présenter aux élections ;
- d'occuper un emploi qui requiert une autorisation de sécurité de haut niveau ;
- de demeurer au Canada si elle est reconnue coupable d'un acte criminel grave et est invitée à quitter le pays.

Ressortissante étrangère ou ressortissant étranger
Personne qui n'est pas de citoyenneté canadienne, qui n'a pas obtenu la résidence permanente au sens de la législation sur l'immigration en vigueur au Canada et qui ne s'établit pas au Québec pour représenter un gouvernement étranger ou agir à titre de fonctionnaire international ou fonctionnaire internationale.

Titulaire d'un permis de séjour temporaire
Personne qui ne satisfait pas à toutes les exigences de la loi et du règlement canadien, mais qui est autorisée à entrer et à séjourner sur le territoire en vertu de mesures d'exception.

23. Pour d'autres définitions liées à cette catégorie, voir www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/refugies-definitions.

Travailleuse ou travailleur autonome
Personne sélectionnée par le Québec pour créer son propre emploi par l'exercice d'une profession ou d'un métier à son compte. Elle fait partie de la sous-catégorie Gens d'affaires.

Travailleuse ou travailleur temporaire
Personne étrangère dont le but principal du séjour au Québec est de travailler pour une entreprise déterminée et qui est autorisée à le faire. Le consentement du Québec est requis pour la venue sur son territoire d'une travailleuse ou d'un travailleur temporaire si, selon les règles du gouvernement canadien, il doit y avoir, relativement à l'occupation de cet emploi par une personne étrangère, examen des effets sur le marché du travail. La décision positive du Québec se traduit par la délivrance d'un Certificat d'acceptation du Québec pour travail.

Travailleuse qualifiée ou travailleur qualifié
Personne sélectionnée par le Québec pour occuper un emploi qu'elle est vraisemblablement en mesure d'occuper. Les facteurs de sélection pour cette sous-catégorie de la catégorie Immigration économique sont notamment la formation, l'expérience professionnelle, l'âge, la connaissance du français et de l'anglais, les séjours au Québec, les liens familiaux avec un résidant ou une résidante du Québec, les caractéristiques de la conjointe ou du conjoint qui l'accompagne, les enfants à charge et la capacité d'autonomie financière.

ANNEXE 2

LOIS ET RÈGLEMENTS DONT L'APPLICATION RELÈVE DE LA MINISTRE DE L'IMMIGRATION, DE LA DIVERSITÉ ET DE L'INCLUSION AU 31 MARS 2017

- Loi sur l'immigration au Québec (chapitre I-0.2)
  - Règlement sur les consultants en immigration (chapitre I-0.2, r. 0.2)
  - Règlement sur les contingents des courtiers et des sociétés de fiducie (chapitre I-0.2, r. 0.3)
  - Règlement sur l'octroi de prêts à des immigrants en situation particulière de détresse (chapitre I-0.2, r. 1)
  - Règlement sur la pondération applicable à la sélection des ressortissants étrangers (chapitre I-0.2, r. 2)
  - Arrêté ministériel concernant la prescription des formulaires d'engagement (chapitre I-0.2, r. 3)
  - Règlement sur la sélection des ressortissants étrangers (chapitre I-0.2, r. 4)
  - Règlement sur les services d'intégration linguistique (chapitre I-0.2, r. 5)
- Loi sur l'immigration au Québec (2016, chapitre 3) : cette nouvelle loi, qui a été sanctionnée le 6 avril 2016, entrera en vigueur à la date déterminée par le gouvernement
- Loi sur le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (chapitre M-16.1)
  - Modalités de signature de certains actes, documents ou écrits du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (chapitre M-16.1, r. 2)
- Loi proclamant le Mois de l'histoire des Noirs (chapitre M-37.1)

ANNEXE 3

PLAN D'ACTION DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2015 à 20

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

1.1 RENFORCER LES PRATIQUES DE GESTION ÉCORESPONSABLE DANS L'ADMINISTRATION PUBLIQUE

Objectif ministériel

1. Contribuer à l'atteinte des résultats gouvernementaux visés en matières de gestion écorespeonsable

Action

1.1 Augmenter le réemploi des ressources matérielles liées aux activités courantes de gestion

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2016-2017
1.1.1 Implantation d'un processus formel d'approvisionnement en biens auprès du Centre de surplus du Ministère	Entrée en vigueur du processus en 2016-2017	Cible 2016-2017: atteinte
1.1.2 Taux de demandes de biens résolues en totalité ou en partie au Centre de surplus	5 % en 2016-2017 10 % à partir de 2017-2018	Cible 2016-2017: atteinte (6,3 %)

MESURE DES INDICATEURS

INDICATEUR 1.1.1

- Communiqués émis dans SAGIR et l'intranet

INDICATEUR 1.1.2

- Listes d'achats prévalidées dans l'année
- Listes d'achats résolues en totalité ou en partie au Centre de surplus

LIENS

L'action s'inscrit dans le cadre du domaine d'intervention « Activités courantes de gestion administrative » de l'**activité incontournable 1** de la stratégie gouvernementale. Elle contribue à l'atteinte du résultat recherché suivant :

1. Réalisation, par 95 % des ministères et organismes gouvernementaux (MO), d'actions écoresponsables liées aux opérations courantes de gestion des ressources matérielles et à la gestion des matières résiduelles.

MANIÈRE DE CONTRIBUER

INDICATEUR 1.1.1

- Le processus a été élaboré et est entré vigueur en juillet 2016 ;
- Des communiqués ont été émis dans SAGIR et l'intranet.

INDICATEUR 1.1.2

- Le catalogue des fournitures disponibles au Centre de surplus a été publié dans l'intranet ;
- Avant tout achat de fourniture, le Ministère s'est assuré de sa non-disponibilité au Centre de surplus ;
- Un article intranet est paru en décembre 2016.

Action
1.2 Favoriser la mobilité durable des employés

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2016-2017
1.2.1 Nombre d'activités de sensibilisation tenues annuellement	Une activité à partir de 2016-2017	Cible 2016-2017 : atteinte
1.2.2 Suivi de la participation du Ministère au programme OPUS & Cie de la STM	Adhésion à OPUS & Cie en 2016-2017 Bilan de la participation à OPUS & Cie en 2019-2020	Cible 2016-2017 : atteinte
1.2.3 Essai du service de taxis électriques par un groupe témoin d'employés du Ministère à Montréal	Adhésion au service Téo Taxi en 2016-2017 Bilan de la participation au service Téo Taxi en 2016-2017	Cibles 2016-2017 : atteintes

MESURE DES INDICATEURS

INDICATEUR 1.2.1
- Article paru dans l'intranet

INDICATEUR 1.2.2
- Ententes conclues avec la STM et l'AMT confirmant l'adhésion du Ministère

INDICATEUR 1.2.3
- Document confirmant l'adhésion du Ministère à Téo Taxi
- Bilan de la participation à Téo Taxi approuvé par les autorités du Ministère

LIENS

L'action s'inscrit dans le cadre du domaine d'intervention « Transport et déplacements des employés » de l'**activité incontournable 1** de la stratégie gouvernementale. Elle contribue à l'atteinte des résultats recherchés suivants :

3. Réalisation, par 90 % des MO, d'actions pour favoriser la réduction des déplacements et l'utilisation des modes de transports collectifs et actifs par les employés ;

17. Promotion et mise en valeur du savoir-faire et des initiatives favorables au développement durable dans les MO et à l'extérieur de l'administration publique.

MANIÈRE DE CONTRIBUER

INDICATEUR 1.2.1
- En collaboration avec le Centre de gestion des déplacements *Voyagez futé*, le Ministère a tenu deux ateliers incitant le personnel à s'abonner à OPUS & Cie de la STM et OPUS+ entreprise de l'AMT ;
- Un article intranet a été publié ;
- Le contenu de la section intranet dédiée à la mobilité durable a été bonifié.

INDICATEUR 1.2.2
- Le Ministère a adhéré au programme OPUS & Cie de la STM. De plus, afin de favoriser la mobilité durable des membres du personnel résidant à l'extérieur du territoire desservi par la STM, le Ministère a également adhéré au programme OPUS+ entreprise de l'AMT.

INDICATEUR 1.2.3
- À la suite d'une période d'essai tenue d'avril à juin 2016, les gestionnaires du Ministère et le personnel ont été invités à utiliser le service de Téo Taxi lorsque requis ;
- D'août 2016 à mars 2017, 35 % des déplacements en taxi (61/173) ont été effectués en taxis électriques.

Action
1.3 Améliorer la gestion écoresponsable des équipements informatiques en fin de vie

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2016-2017
1.3.1 Participation du Ministère au Programme de récupération pour les entreprises des secteurs industriel, commercial et institutionnel (PRICI)	Adhésion au PRICI en 2016-2017	Cible 2016-2017 : atteinte

MESURE DES INDICATEURS
- Adhésion du Ministère au PRICI par l'intermédiaire d'ARPE-Québec (Association pour le recyclage des produits électroniques)

LIENS
L'action s'inscrit dans le cadre du domaine d'intervention « Technologies de l'information et des communications » de l'**activité incontournable 1** de la stratégie gouvernementale. Elle contribue à l'atteinte du résultat recherché suivant :

6. Mise en œuvre, par 70 % des MO, d'actions pour améliorer la gestion écoresponsable des parcs ou des systèmes informatiques.

MANIÈRE DE CONTRIBUER
- Par l'entremise du Centre de services partagés du Québec (CSPQ), le Ministère remet ses équipements informatiques désuets à l'organisme Ordinateurs pour les écoles du Québec (OPEQ). Les équipements défectueux sont réparés par l'OPEQ, et les composants irréparables sont envoyés à ARPE-Québec, qui s'occupe de les recycler selon les normes du PRICI.

Action
1.4 Intégrer des considérations écoresponsables dans les produits et les activités de communication

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2016-2017
1.4.1 État d'avancement de l'élaboration de la Directive pour l'intégration de considérations écoresponsables dans les produits et les activités de communication	Adoption de la Directive en 2016-2017	Cible 2016-2017 : atteinte
1.4.2 Taux d'activités de communication majeures tenues de manière écoresponsable annuellement	100 % à partir de 2017-2018	s. o.
1.4.3 Taux de produits de communication écoresponsables développés annuellement	100 % à partir de 2017-2018	s. o.

MESURE DES INDICATEURS

INDICATEUR 1.4.1
- Date d'adoption de la Directive par le Bureau des sous-ministres

INDICATEUR 1.4.2
- Fiches sur l'organisation d'événements écoresponsables remplies

INDICATEUR 1.4.3
- Fiches sur l'édition et l'impression d'un produit de communication écoresponsable remplies

LIENS
L'action s'inscrit dans le cadre du domaine d'intervention « Communications gouvernementales et organisation d'événements » de l'**activité incontournable 1** de la stratégie gouvernementale. Elle contribue à l'atteinte des résultats recherchés suivants :

7. Réalisation, par 50 % des MO, de produits et d'activités de communication et organisation d'événements écoresponsables ;

17. Promotion et mise en valeur du savoir-faire et des initiatives favorables au développement durable dans les MO et à l'extérieur de l'administration publique.

MANIÈRE DE CONTRIBUER
- La Directive a été adoptée par le Bureau des sous-ministres en mars 2017 ;
- Le Comité de gestion de la haute direction du Ministère a été sensibilisé à la Directive en mars 2017 ;
- Le Service des stratégies de communication et le Service Web et production ont été sensibilisés à l'importance d'atteindre les cibles visées par l'action en mars 2017.

Action
1.5 Favoriser les acquisitions écoresponsables

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2016-2017
1.5.1 État d'avancement de l'élaboration de la Politique d'acquisitions écoresponsables 2015-2020	Adoption de la Politique en 2016-2017	Cible 2016-2017 : non atteinte

MESURE DES INDICATEURS	■ Approbation de la Politique d'acquisitions écoresponsables 2015-2020 par les autorités du Ministère
LIENS	L'action s'inscrit dans le cadre du domaine d'intervention « Marchés publics » de l'**activité incontournable 1** de la stratégie gouvernementale. Elle contribue à l'atteinte du résultat recherché suivant : **8.** D'ici 2020, pour 50 % des MO, intégration de considérations écoresponsables dans leur politique interne de gestion contractuelle ou élaboration d'une politique d'acquisition écoresponsable.
MANIÈRE DE CONTRIBUER	■ Une analyse de la précédente Politique d'acquisitions écoresponsables du Ministère (2011) a été entreprise, afin notamment d'identifier les meilleurs éléments à conserver dans le cadre de la Politique 2015-2020.

Action
1.6 Aménager les nouveaux espaces de travail du Ministère selon les critères de certification LEED® – CI (auparavant LEED® – Or), en collaboration avec la Société québécoise des infrastructures

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2016-2017
1.6.1 État d'avancement de l'aménagement des espaces de travail	Adoption du concept d'aménagement intégrant les critères de certification LEED® – CI en 2016-2017 Aménagement des espaces pour bureaux terminé en 2018-2019 selon les critères de certification LEED® – CI	Cible 2016-2017 : atteinte L'action, l'indicateur et les cibles ont été ajustés (LEED® – Or à LEED® – CI), conformément aux standards visés par la Société québécoise des infrastructures (SQI) dans ses établissements.

MESURE DES INDICATEURS	■ Document confirmant l'adoption du concept d'aménagement
LIENS	L'action s'inscrit dans le cadre du domaine d'intervention « Bâtiments et infrastructures » de l'**activité incontournable 1** de la stratégie gouvernementale. Elle contribue à l'atteinte du résultat recherché suivant : **5.** Réalisation de projets de construction et de rénovation exécutés de manière écoresponsable.
MANIÈRE DE CONTRIBUER	■ Les choix d'aménagement ont été faits en étroite collaboration avec la SQI (ex. : hauteur des cloisons favorisant l'éclairage naturel, matériaux recyclables exigés pour le nouveau mobilier) ; ■ Les axes d'intervention et les objectifs du projet ont fait l'objet d'une prise en compte des 16 principes de développement durable.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

1.2 RENFORCER LA PRISE EN COMPTE DES PRINCIPES DE DÉVELOPPEMENT DURABLE PAR LES MINISTÈRES ET ORGANISMES PUBLICS

Objectif ministériel

2. Renforcer la prise en compte des principes de développement durable au Ministère

Action

2.1 Implanter un processus formel de prise en compte des principes de développement durable au Ministère

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2016-2017
2.1.1 État d'avancement de l'élaboration de la Directive pour la prise en compte des principes de développement durable dans les activités structurantes menées par le Ministère	Adoption de la Directive en 2016-2017	Cible 2016-2017 : atteinte
2.1.2 Taux d'activités structurantes ayant fait l'objet d'une prise en compte des principes de développement durable annuellement	100 % à partir de 2017-2018	s. o.

MESURE DES INDICATEURS

INDICATEUR 2.1.1

- Date d'adoption du processus par le Bureau des sous-ministres

INDICATEUR 2.1.2

- Grilles de cadrage et bonification des actions structurantes remplies
- Fiches d'attestation signées

LIENS

L'action s'inscrit dans le cadre de l'**activité incontournable 2** de la stratégie gouvernementale. Elle contribue à l'atteinte des résultats recherchés suivants :

10. Mise en œuvre de processus organisationnels de prise en compte des principes de développement durable par les MO ;

11. Élaboration et utilisation de méthodes d'évaluation et d'aide à la décision qui tiennent compte des principes de développement durable ;

12. Élaboration d'un modèle gouvernemental d'évaluation stratégique fondé sur les principes de développement durable pour les actions et projets structurants du gouvernement ;

13. Prise en compte des principes de développement durable dans le cadre du processus de révision des programmes gouvernementaux ;

17. Promotion et mise en valeur du savoir-faire et des initiatives favorables au développement durable dans les MO et à l'extérieur de l'administration publique.

MANIÈRE DE CONTRIBUER

INDICATEUR 2.1.1

- Le *Processus pour la prise en compte des principes de développement durable dans les activités structurantes du Ministère* a été adopté par le Bureau des sous-ministres en mars 2016 ;
- Les gestionnaires de la haute direction du Ministère ont été sensibilisés à la prise en compte des principes de développement durable dans les actions structurantes menées par le Ministère en mars 2017.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

1.4 POURSUIVRE LE DÉVELOPPEMENT DES CONNAISSANCES ET DES COMPÉTENCES EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE DANS L'ADMINISTRATION PUBLIQUE

Objectif ministériel

3. Poursuivre le développement des connaissances et des compétences en matière de développement durable au Ministère

Action

3.1 Poursuivre la sensibilisation et la formation du personnel au développement durable

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2016-2017
3.1.1 État d'avancement de la mise à jour de la section « Développement durable » du site intranet	Mise à jour complétée en 2017-2018	s. o.
3.1.2 Nombre d'activités de sensibilisation tenues annuellement	Deux activités à partir de 2016-2017	Cible 2016-2017 : atteinte
3.1.3 Taux du personnel d'encadrement ayant suivi la formation et taux d'acquisition des connaissances en développement durable	En 2017-2018 : ■ Participation : 50 % ■ Acquisition des connaissances : 75 %	s. o.

MESURE DES INDICATEURS	**INDICATEUR 3.1.2** ■ Journées d'accueil des nouveaux membres du personnel ■ Activités de sensibilisation tenues (articles intranet, ateliers, etc.)
LIENS	L'action contribue à l'atteinte des résultats recherchés suivants : **16.** Formation sur les pratiques en matière de développement durable ; **17.** Promotion et mise en valeur du savoir-faire et des initiatives favorables au développement durable dans les MO et à l'extérieur de l'administration publique.
MANIÈRE DE CONTRIBUER	**INDICATEUR 3.1.2** ■ Deux activités interactives concernant les démarches gouvernementale et ministérielle de développement durable ont été tenues lors des journées d'accueil des nouveaux employés en mai et novembre 2016 ; ■ Le 22 avril 2016, la Journée de l'environnement dans l'administration publique a été soulignée dans un article intranet ; ■ La bonification du contenu de la section dédiée au développement durable a été amorcée.

Action

3.2 Maintenir à jour les contenus relatifs au développement durable du cours Francisation en ligne (FEL)

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2016-2017
3.2.1 Fréquence de l'évaluation des contenus du cours FEL	Une évaluation annuelle à partir de 2016-2017	Cible 2016-2017 : atteinte

MESURE DES INDICATEURS	■ Évaluations effectuées
LIENS	L'action contribue à l'atteinte du résultat recherché suivant : **17.** Promotion et mise en valeur du savoir-faire et des initiatives favorables au développement durable dans les MO et à l'extérieur de l'administration publique.
MANIÈRE DE CONTRIBUER	■ Les contenus relatifs au développement durable, jugés pertinents et à jour, ont été maintenus ; ■ Depuis 2016-2017, les personnes titulaires d'un Certificat d'acceptation du Québec sont également admissibles au cours FEL.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

1.5 RENFORCER L'ACCÈS ET LA PARTICIPATION À LA VIE CULTURELLE EN TANT QUE LEVIER DE DÉVELOPPEMENT SOCIAL, ÉCONOMIQUE ET TERRITORIAL

Objectif ministériel

4. Contribuer à la mise en œuvre de l'Agenda 21 de la culture du Québec

Action

4.1 Souligner l'apport des personnes immigrantes au développement culturel et artistique du Québec sur la scène nationale ou internationale

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2016-2017
4.1.1 Remise du prix Charles-Biddle	Prix remis annuellement	Cible 2016-2017 : atteinte
MESURE DES INDICATEURS	■ Communiqué de remise du prix	
LIENS	L'action s'inscrit dans le cadre de l'**activité incontournable 3** de la stratégie gouvernementale. Elle contribue à l'atteinte de l'objectif 8 de l'Agenda 21 de la culture du Québec : ■ Favoriser, grâce aux arts et à la culture, le dialogue interculturel entre les Québécoises et Québécois. Multiplier les occasions d'interactions entre les artistes de toutes origines et la société québécoise afin de favoriser l'intégration et l'inclusion. Combattre l'intolérance, la discrimination et le racisme.	
MANIÈRE DE CONTRIBUER	■ Le Prix Charles-Biddle 2016 a été remis le 7 novembre 2016 à M^me^ Lynda Thalie. La contribution de deux autres finalistes, M. Élage Diouf et M. Théodore Ushev, a également été soulignée. L'édition 2016 du Prix a pleinement atteint ses objectifs et a permis : – de maintenir le nombre de mises en candidature et d'accroître leur diversité et leur pertinence ; – de reconnaître publiquement la contribution, pour la première fois, des trois finalistes, en collaboration avec La Fabrique culturelle de Télé-Québec ; – d'inscrire le Prix comme un incontournable dans le milieu des arts et de la culture.	

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

4.1 APPUYER LES ACTIVITÉS VISANT LA RECONNAISSANCE, LE DÉVELOPPEMENT ET LE MAINTIEN DES COMPÉTENCES, PARTICULIÈREMENT DES PERSONNES VULNÉRABLES

Objectif ministériel

5. Faciliter la reconnaissance, le développement et le maintien des compétences des personnes immigrantes

Action

5.1 Faciliter l'évaluation des diplômes internationaux par les employeurs gouvernementaux et les organismes de réglementation

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2016-2017
5.1.1 Taux d'employeurs gouvernementaux et d'organismes de réglementation visés rencontrés	25 % en 2016-2017 50 % en 2017-2018 75 % en 2018-2019 100 % en 2019-2020	L'action et son indicateur ont perdu leur pertinence, puisque de nouveaux mécanismes sont suggérés dans la Stratégie d'action en matière d'immigration, de participation et d'inclusion 2016-2021 *Ensemble, nous sommes le Québec*. En effet, la mesure 1.1.2 de cette stratégie vise à renforcer les approches en reconnaissance des compétences qu'adoptent les ordres professionnels et autres organismes de réglementation au moyen de référentiels de compétences. La mise en ligne d'un portail d'information concertée en matière de reconnaissance des compétences en est un résultat attendu.
MESURE DES INDICATEURS	s. o.	
LIENS	s. o.	
MANIÈRE DE CONTRIBUER	s. o.	

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

6.2 RENFORCER LES CAPACITÉS DES COLLECTIVITÉS DANS LE BUT DE SOUTENIR LE DYNAMISME ÉCONOMIQUE ET SOCIAL DES TERRITOIRES

Objectif ministériel

6. Contribuer au développement de collectivités accueillantes et inclusives

Action

6.1 Identifier des indicateurs liés au développement durable permettant le suivi des caractéristiques d'une collectivité accueillante et inclusive

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2016-2017
6.1.1 État d'avancement de l'identification d'indicateurs liés au développement durable	Identification terminée en 2017-2018	Cible 2016-2017 : s. o.

MESURE DES INDICATEURS	s. o.
LIENS	L'action s'inscrit dans le cadre de l'**activité incontournable 5** de la stratégie gouvernementale. Elle contribue à l'atteinte du résultat recherché suivant : **49.** Mise en œuvre de mesures et de programmes qui soutiennent le développement des collectivités dans une perspective de développement durable.
MANIÈRE DE CONTRIBUER	s. o.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

6.3 SOUTENIR LA PARTICIPATION PUBLIQUE DANS LE DÉVELOPPEMENT DES COLLECTIVITÉS

Objectif ministériel

7. Favoriser l'inclusion et la participation des personnes issues de l'immigration dans leur collectivité

Action

7.1 Inciter et valoriser la tenue d'activités reliées au développement durable dans le cadre de la Semaine québécoise des rencontres interculturelles (SQRI)

INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2016-2017
7.1.1 Moyens mis en œuvre pour inciter et valoriser la tenue d'activités reliées au développement durable dans le cadre de la SQRI	Ajout d'une section « Développement durable » (à l'onglet « Suggestion d'activités ») et d'un champ « Développement durable » dans le formulaire d'inscription sur le site Internet dédié à la SQRI en 2016-2017	Cible 2016-2017 : atteinte
7.1.2 Taux d'activités reliées au développement durable tenues dans le cadre de la SQRI	Hausse du taux en 2019-2020 par rapport à 2016-2017	s. o.

MESURE DES INDICATEURS	INDICATEUR **7.1.1** ■ Site Internet de la SQRI
LIENS	L'action contribue au résultat recherché suivant : **50.** Des initiatives qui favorisent la participation des citoyens et des autres acteurs du milieu au développement de leur collectivité.
MANIÈRE DE CONTRIBUER	■ Une section « Activités à caractère environnemental » a été ajoutée au site Internet de la SQRI. Une activité inscrite au calendrier a revêtu un caractère environnemental.

ANNEXE 4

PARTAGE DES RESPONSABILITÉS CANADA-QUÉBEC EN MATIÈRE D'IMMIGRATION ET D'INTÉGRATION

Nature des responsabilités*	Canada	Québec
Définition des catégories générales d'immigration	■	
Sélection, admission et contrôle		
> Catégorisation des candidatures (Immigration économique, Regroupement familial, Personnes réfugiées ou en situation semblable, etc.)	■	
> Évaluation et décision sur les candidatures soumises à la sélection (ensemble du mouvement migratoire, à l'exception du regroupement familial et des personnes réfugiées reconnues au Canada)		■
> Délivrance du Certificat de sélection du Québec		■
> Droit de regard déterminant sur l'admission de catégories données de personnes pour un séjour temporaire (travail, études ou traitement médical)		■
> Reconnaissance du statut de personne réfugiée au sens de la Convention de Genève	■	
> Contrôle de santé, de criminalité et de sécurité nationale	■	
> Attribution de la résidence permanente ou de l'autorisation de séjour temporaire et contrôle du statut des personnes admises ou présentes sur le territoire	■	
Exécution des mesures de renvoi	■	
Parrainage		
> Détermination des clientèles admissibles	■	
> Fixation des barèmes		■
> Réception et suivi des engagements		■
Accueil et intégration des personnes immigrantes		■
Attribution de la citoyenneté canadienne	■	

** Cette liste n'est pas exhaustive et n'apporte pas toutes les nuances incluses dans la législation.*

La sélection des personnes immigrantes de la catégorie Immigration économique se conforme à la grille de sélection, outil de prise en compte et d'arbitrage des orientations de la sélection et de la politique d'immigration du Québec. Cette grille est basée sur un système de pointage, en fonction d'objectifs tels que la pérennité du fait français et la maximisation des retombées économiques de l'immigration.

Ainsi, la sélection des candidatures de la sous-catégorie Travailleurs qualifiés est réalisée en évaluant les caractéristiques suivantes de la personne : la formation, l'expérience, l'âge, les connaissances linguistiques, le séjour et la famille au Québec, les caractéristiques de l'épouse ou de l'époux, de la conjointe ou du conjoint de fait qui l'accompagne, l'offre d'emploi validée, les enfants et la capacité d'autonomie financière.

Quant aux candidatures de la sous-catégorie Gens d'affaires, notamment celles des entrepreneures et entrepreneurs, elles sont choisies essentiellement en fonction de leur expérience de gestion et de leur aptitude à réaliser un projet d'affaires. Pour se qualifier dans le programme Investisseurs, la capacité d'investir au Québec est prise en compte.

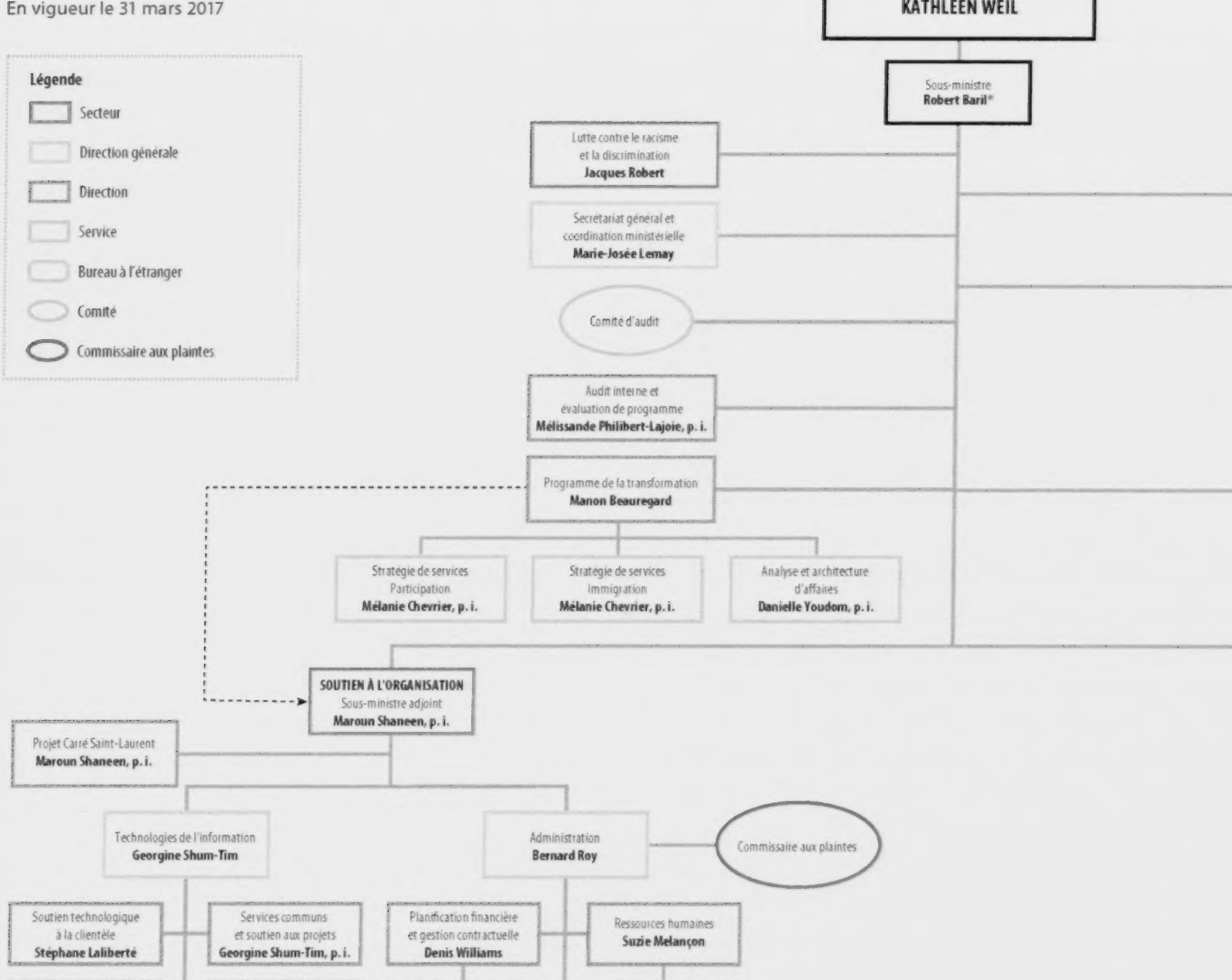
Les personnes de la catégorie Regroupement familial ne font pas l'objet de sélection.

La sélection des personnes réfugiées et des personnes en situation semblable tient compte du besoin de protection et de la capacité de s'intégrer à la collectivité québécoise.

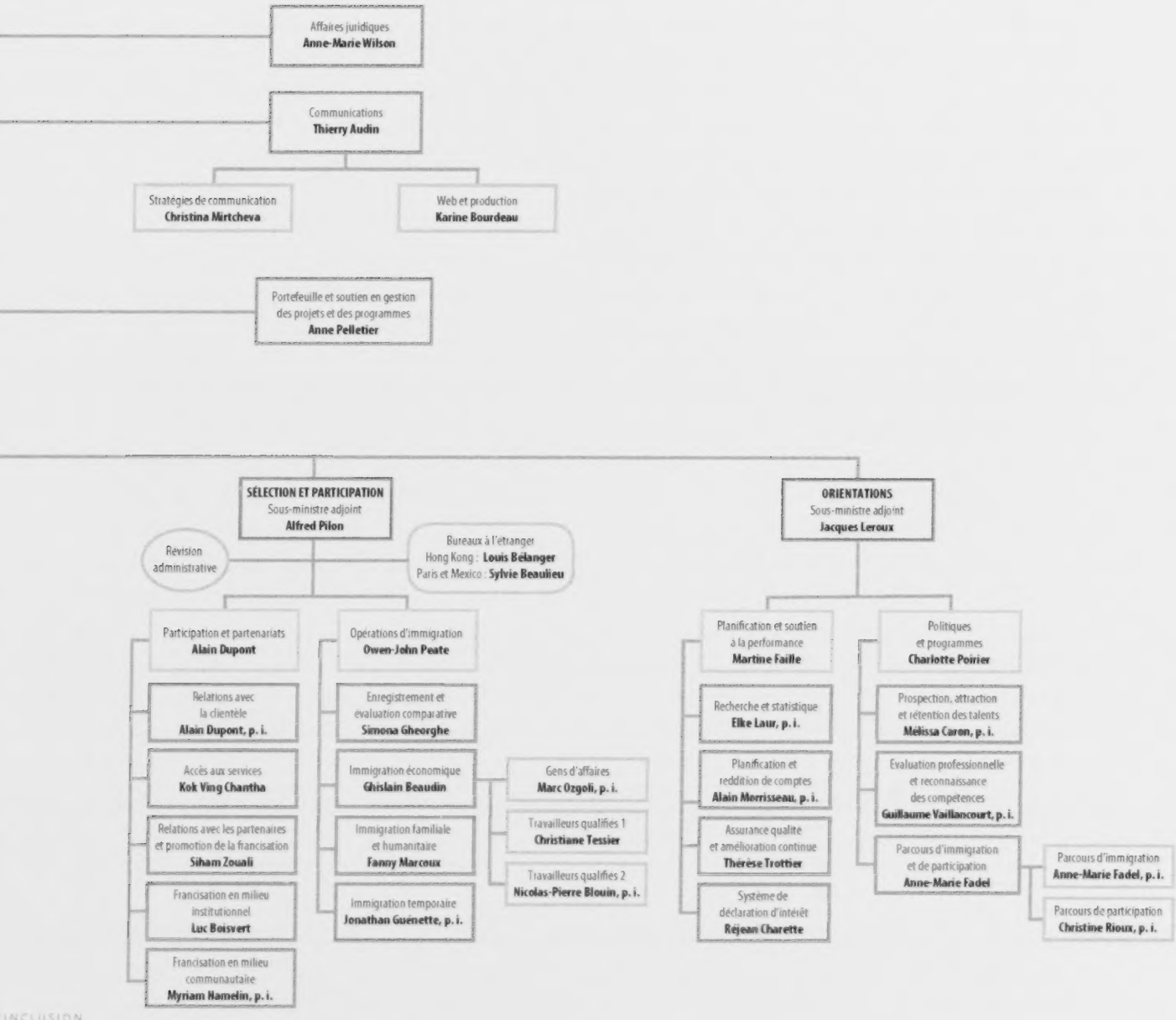
ANNEXE 5

ORGANIGRAMME

En vigueur le 31 mars 2017



* M. Baril a quitté le Ministère en juillet 2017.


Affaires juridiques
Anne-Marie Wilson
Communications
Thierry Audin
Stratégies de communication
Christina Mirtcheva
Web et production
Karine Bourdeau
Portefeuille et soutien en gestion des projets et des programmes
Anne Pelletier
SÉLECTION ET PARTICIPATION
Sous-ministre adjoint
Alfred Pilon
Révision administrative
Bureaux à l'étranger
Hong Kong : Louis Bélanger
Paris et Mexico : Sylvie Beaulieu
Participation et partenariats
Alain Dupont
Relations avec la clientèle
Alain Dupont, p. i.
Accès aux services
Kok Ving Chantha
Relations avec les partenaires et promotion de la francisation
Siham Zouali
Francisation en milieu institutionnel
Luc Boisvert
Francisation en milieu communautaire
Myriam Hamelin, p. i.
Opérations d'immigration
Owen-John Peate
Enregistrement et évaluation comparative
Simona Gheorghe
Immigration économique
Ghislain Beaudin
Gens d'affaires
Marc Ozgoli, p. i.
Travailleurs qualifiés 1
Christiane Tessier
Travailleurs qualifiés 2
Nicolas-Pierre Blouin, p. i.
Immigration familiale et humanitaire
Fanny Marcoux
Immigration temporaire
Jonathan Guénette, p. i.
ORIENTATIONS
Sous-ministre adjoint
Jacques Leroux
Planification et soutien à la performance
Martine Faille
Recherche et statistique
Elke Laur, p. i.
Planification et reddition de comptes
Alain Merrisseau, p. i.
Assurance qualité et amélioration continue
Thérèse Trottier
Système de déclaration d'intérêt
Réjean Charette
Politiques et programmes
Charlotte Poirier
Prospection, attraction et rétention des talents
Mélissa Caron, p. i.
Évaluation professionnelle et reconnaissance des compétences
Guillaume Vaillancourt, p. i.
Parcours d'immigration et de participation
Anne-Marie Fadel
Parcours d'immigration
Anne-Marie Fadel, p. i.
Parcours de participation
Christine Rioux, p. i.

INCLUSION

C-0330-FR (2017-09)

Immigration,
Diversité
et Inclusion
Québec